

## **Le guichet virtuel, une ambition pour la modernisation de l'administration**

ESSAID Taib

Professeur à l'École nationale d'administration d'Alger

La Constitution énonce une règle forte en proclamant que l'Etat est au service du peuple (article 11) ; elle fait injonction au Premier ministre de veiller au bon fonctionnement de l'administration (article 86), laquelle doit être impartiale (article 23). Le décret n° 88-131<sup>1</sup>, oublié ou tombé en désuétude, dispose que l'administration doit veiller en permanence à l'adaptation de ses fonctions et structures aux besoins des administrés, elle doit mettre à sa disposition un service de qualité. Le passage du service public au service universel s'inspire des mêmes principes, mais avec une obligation de fournir un service minimum<sup>2</sup>. Malgré des textes généreux, le service public, matérialisé et symbolisé par le guichet, va mal et son état ne cesse d'empirer.<sup>3</sup> Il faut espérer que la Charte africaine du service public.<sup>4</sup> va apporter une amélioration<sup>5</sup> car, à défaut de l'appliquer, les États s'engagent à mettre en œuvre des mécanismes d'application et de suivi, de fournir régulièrement un rapport d'évaluation à la Commission de l'Union africaine ; en fournissant ce rapport, un bilan est au minimum établi.

Le guichet est un passage incontournable pour l'accès au service public. Un florilège de définitions<sup>6</sup> le présente comme une porte, une ouverture, un passage pratiqué dans une porte monumentale, une enceinte, une muraille, une fortification, un monument. Ce passage a la caractéristique d'être petit, étroit, parfois grillagé qui permet soit le passage d'une seule personne ou de petits animaux entre deux espaces, soit la communication entre deux personnes tout en les maintenant isolées. Le terme guichet fait référence à une difficulté d'accès ou de communication en raison de sa petitesse et de son étroitesse.

Appliqué à l'administration, le guichet évoque et symbolise ce qu'il y a de plus détestable et de plus craint dans la bureaucratie ; condensé de toutes les souffrances de l'assujéti, à défaut de parler de l'administré ; encore moins de citoyen. C'est un passage qui autorise, sélectionne, freine, filtre ou bloque l'accès ou la communication avec l'administration. L'image traditionnelle du guichet est celle du citoyen qui se déplace physiquement vers une ou plusieurs administrations, s'adresse à une multitude d'agents, dépose une quantité de pièces, remplit un tas de formulaires, revient plusieurs fois pour s'enquérir de l'état d'avancement de son dossier. Pendant longtemps, l'administration s'est contentée de mettre à la disposition de l'administré un simple guichet administratif tel qu'il est connu de tous.

La bureaucratie est mise en cause depuis longtemps par les processus traditionnels de réforme dans le but d'améliorer ou de rationaliser l'existant, processus de réforme porté par le courant « Organisation et méthodes » au lendemain de la Seconde guerre mondiale. En passant du guichet traditionnel, spécialisé, centralisé, vertical, cloisonné ; vers le guichet unique, polyvalent, décentralisé, horizontal, en réseau. C'est une nouvelle opportunité qui est ouverte pour améliorer le fonctionnement de l'administration, en s'inspirant des méthodes modernes de management et, aujourd'hui, de « bonne gouvernance ». Le guichet unique est apparu durant les années 90, il a été pensé d'abord sous un angle géographique, comme service de proximité en direction de zones rurales éloignées ou isolées, ensuite en direction de

zones urbaines où le cadre de vie s'est fortement détérioré. Différentes administrations, avec leurs procédures, sont juxtaposées ou fondues dans un lieu unique. Il tend de plus en plus à se généraliser et à se banaliser pour offrir une prestation de qualité en ayant affaire à un seul interlocuteur<sup>7</sup>. La pratique du guichet unique en Algérie demeure quasi inexistante, mise à part quelques rares expériences, dont la plus connue est celle l'Agence de promotion et de soutien de l'investissement (APSI), devenue par la suite Agence nationale de développement de l'investissement (ANDI)<sup>8</sup>.

La bureaucratie est remise en cause aujourd'hui avec plus d'intensité encore par les technologies de l'information et de la communication. La technologie la plus connue, internet, est présente partout, pénètre toutes les activités dans une société. Le nombre d'internautes ne cesse d'augmenter, de plus nombreux en plus nombreux à s'informer, échanger, se cultiver, s'amuser, agir ensemble sur la toile. Une cyberculture se met en place. Internet et société sont désormais étroitement imbriqués, au point où les technologies de l'information et de la communication sont devenues un nouveau mode de socialisation et de sociabilité<sup>9</sup>.

Par conséquent, l'administration n'y échappe pas et ne peut y échapper. Les technologies de l'information et de la communication sont venues apporter d'autres perspectives, insoupçonnées jusqu'alors, chaque jour avec son lot d'innovations. Un nouveau vocabulaire apparaît : dématérialisation, numérisation, prestations électroniques de service public, services en ligne, télétravail, téléprocédures, téléservices, guichet virtuel, e-administration, e-gouvernance... L'Etat est interpellé à tous points de vue, en tant que puissance publique, régulateur de l'économie, prestataire de services publics et garant de la cohésion sociale. Toutes ses fonctions sont confrontées au progrès technologique<sup>10</sup>. Le guichet physique devient virtuel, s'affranchissant ainsi des contraintes de temps et d'espace, réduisant le coût du service tout en préservant la qualité des prestations. La mondialisation accélère le recours à ces technologies pour des raisons évidentes d'amélioration de la performance générale d'un pays, dont l'administration demeure un facteur déterminant, même dans le cadre d'un État libéral. Les technologies de l'information et de la communication et, à travers elles, la gouvernance électronique, ne sont pas un effet de mode, une technologie nouvelle à plaquer sur des pratiques anciennes, mais constituent bel et bien une révolution en profondeur touchant l'organisation, le fonctionnement et les valeurs de l'administration. Le guichet électronique est quasiment inexistant en Algérie, si ce n'est dans sa version primaire, c'est-à-dire le guichet informationnel sous forme de site web, et encore il ne donne pas toute la satisfaction voulue quant à la disponibilité de l'information et, encore moins, en terme d'offre de prestations. C'est dire que le retard à rattraper est immense.

### **Par. 1. Du guichet physique au guichet virtuel**

Le guichet physique traditionnel, généralement organisé avec une seule entrée et offrant une seule prestation, subit une double mutation. D'abord, il s'oriente vers le guichet physique unique polyvalent, c'est-à-dire une seule entrée mais fournissant plusieurs services. Ensuite, il évolue vers le guichet virtuel, englobant et dépassant le guichet physique polyvalent, abolissant les contraintes de temps, de géographie et de secteurs administratifs.

#### ***1. Le guichet physique se diversifie***

La diversité des appellations exprime la difficulté à saisir un objet fluide, voir évanescence de par les incompréhensions et les malentendus qu'il suscite entre le citoyen et l'administration. L'appellation la plus connue et la plus admise est celle de guichet unique, même si d'autres appellations existent<sup>11</sup>. Le guichet unique peut être physique ou virtuel ; spécialisé ou polyvalent. La diversité des appellations montre aussi une diversité des

situations, mutant en permanence en fonction de l'évolution des besoins, des exigences d'efficacité et du développement des technologies.

Le guichet unique peut être défini comme étant un point d'entrée unique. Dans cet esprit, le guichet substituera une démarche transversale et horizontale à une approche classique, verticale et spécialisée des services. Il peut être mis en place par des moyens manuels sans avoir besoin de technologies sophistiquées. La notion de guichet unique peut se comprendre de deux manières : un guichet polyvalent à plusieurs services d'une même administration ; ou un guichet unique polyvalent commun à plusieurs administrations.

#### **A. Un lieu unique pour plus de proximité**

Le guichet traditionnel obéit à une implantation donnée, de nature territoriale pour des raisons de découpage administratif, de nature juridique pour des raisons historiques ou de spécialisation sectorielle. Il y a un lien incontestable entre le guichet traditionnel et le découpage territorial, prenant appui sur les circonscriptions administratives et les collectivités territoriales, c'est la solution la plus facile et la plus courante. Cela a pour avantage de respecter les divisions administratives ou de prendre en compte les habitudes des citoyens. Néanmoins, il se caractérise le plus souvent par l'éloignement.

Avec le guichet unique, la proximité devient un enjeu de l'amélioration de la prestation. Dans un sens géographique, la proximité signifie ce qui est proche, est facilement accessible. Les découpages administratifs successifs ont eu aussi pour objectif de raccourcir les distances entre la population et l'administration, et dont un slogan a fait fiasco : « rapprocher l'administration de l'administré », en vain. La proximité, dans un sens temporel, vise à raccourcir les délais pour obtenir une prestation, réduire le temps d'attente au guichet. La proximité dans un sens psychologique signifie que la relation administration-administré se déroule dans un climat de confiance et de sérénité, tant les tensions nerveuses sont prégnantes et les conflits récurrents entre l'agent du guichet et l'administré.

Réduire la distance géographique ne signifie par pour autant réduire la distance temporelle ; bien au contraire, elle n'a jamais été aussi grande, sachant combien l'administration est chronophage. A l'éloignement géographique et temporel, s'est surajouté l'éloignement psychologique ; jamais l'administré, plus exactement l'assujéti, ne s'est senti aussi brimé, voire autant méprisé. La confiance entre l'Etat et son citoyen est perdue pour cause de bureaucratie, de clientélisme, de trafics électoraux et, plus grave encore, de corruption ou d'injustice<sup>12</sup>.

Sans doute que les pouvoirs publics sont conscients de ce fait quand la question de la proximité a été prise en compte récemment dans plusieurs textes<sup>13</sup>. La loi sur la commune utilise trois fois ce terme ; aux articles 22 qui parle de la gestion de proximité comme cadre de réalisation des objectifs de démocratie locale, 122 où il est question de certaines infrastructures de proximité, 215 pour gérer des services publics de proximité par deux ou plusieurs communes limitrophes. La proximité est absente dans la nouvelle loi relative à la wilaya<sup>14</sup>, ce qui veut dire que le législateur ne conçoit la proximité que dans un sens géographique et au seul niveau communal. La perte de temps peut générer de l'éloignement géographique quand l'administré est amené à se déplacer plusieurs fois pour une même prestation, ce qui revient au même que de faire en une seule fois un long trajet ou de faire plusieurs fois un court trajet. La relation téléphonique ou épistolaire est inexistante ou a disparu.

Le guichet unique contribuera à régler le problème des horaires de travail qui diffèrent d'une administration à l'autre ; à réduire les problèmes de déplacement et de stationnement. La distance temporelle est d'autant plus insidieuse que la notion de temps est abstraite et subjective, perçue différemment et en opposition selon le temps astronomique ou sociologique, administratif ou économique. Le guichet unique va incontestablement apporter une évolution dans le déploiement des structures administratives territoriales. En effet, la localisation du guichet pourrait être plus pertinente en dépassant ou en englobant le cadre territorial existant, en s'appuyant sur un certain nombre de critères : distance géographique, densité démographique, intensité des prestations. Le guichet peut même bousculer les habituels découpages territoriaux et sectoriels administratifs quand il va imbriquer ou mettre en réseau plusieurs administrations et être implanté dans un seul endroit couvrant plusieurs territoires. Le guichet unique peut aller jusqu'à un nouveau partage des rôles et à une reterritorialisation de l'espace administratif (Espagne, Portugal)<sup>15</sup>. En direction de l'administration, le guichet unique vise à coordonner des services distribués sur différents territoires et à des échelons différents (commune, wilaya, daïra, région) sans qu'aucune subordination ne soit établie entre eux, ceci dans le but de favoriser la coopération et la transparence. Si le guichet unique dispose d'une autonomie de gestion, il pourra procéder de son propre chef à un plus grand maillage du territoire en fonction de son développement et de ses moyens. Il faudra alors développer la polyvalence de la ressource humaine comme réponse à la diversité des territoires et des services.

### ***B. Un lieu unique pour plus de facilitations***

Un seul interlocuteur interviendra au nom de plusieurs administrations. Un seul dossier est présenté pour des prestations connexes ou complémentaires, par exemple pour l'action sociale ou l'investissement. Le guichet unique facilite la compréhension de l'administration par le citoyen en évitant le maquis juridique et administratif.

Le guichet polyvalent d'une même administration permet de traiter indifféremment toutes les prestations à n'importe quel comptoir. Bien entendu, c'est le cas le plus facile à mettre en œuvre car il ne pose pas de problème d'autorité et de coordination. C'est l'expérience la plus pratiquée en Algérie<sup>16</sup>, mais elle ne solde pas toujours par une réussite en raison d'une mauvaise conception du guichet unique<sup>17</sup>. Algérie Télécom a concédé à des personnes privées le service téléphonique en fixe sous le label de kiosque multiservice (KMS), communément appelé taxiphone, dans le but de faire face à l'impossibilité d'offrir une ligne fixe à tous les demandeurs. Contrairement à son appellation, le kiosque multiservice n'offre en fait qu'une seule prestation : la communication téléphonique. Au regard de leur nombre<sup>18</sup>, on aurait pu élargir la gamme des services à offrir. Le ministre en charge du secteur envisage la possibilité de leur confier d'autres services tels que la distribution de factures téléphoniques<sup>19</sup>, des services de cybercafés, la téléphonie de voix sur IP. La réforme de la justice a pour objectif premier l'amélioration du fonctionnement des juridictions au service des citoyens. A cet égard, il est prévu la mise d'un guichet unique du greffe afin d'offrir les meilleures prestations au citoyen, guichet qui regroupe l'ensemble des services du greffe et du parquet général. En fait, ce guichet se limite à améliorer l'accueil et à mieux diffuser l'information<sup>20</sup>. Pour l'instant, l'expérience du guichet à une simple administration reste limitée, et les services offerts sont insuffisants et de piètre qualité.

Le guichet unique polyvalent à plusieurs administrations est le plus intéressant à mettre en œuvre en raison de son impact sur la qualité de la prestation. Dans ce cas, le changement est encore plus profond du fait qu'il aura un effet sur l'organisation et le

fonctionnement de plusieurs administrations ; ainsi que sur les relations avec l'administré. Il est né de l'offre de prestations journalières, courantes mais connexes ou complémentaires à plusieurs administrations et qu'il s'agit d'offrir en un lieu unique. Aussi, plusieurs administrations coopèrent pour gérer une prestation éclatée entre plusieurs services jusque-là distincts, cloisonnés ; dispersés tels que l'aide sociale<sup>21</sup>, la création d'entreprises, la lutte contre le chômage, l'activité portuaire. Les solutions traditionnelles se sont avérées inefficaces en raison du compartimentage des services. On peut regrouper dans un guichet unique ou dans une maison de services publics des prestations courantes même si elles relèvent d'administrations différentes, tels que la commune, la daïra, les services fiscaux, la poste, le trésor public, les établissements publics de l'eau et de l'électricité, les services sociaux (sécurité sociale, retraite, aides sociales).

Ce type de guichet se veut une réponse à la spécialisation fonctionnelle ou verticale et au compartimentage territorial. Plusieurs autorités sont chargées de gérer le guichet unique et de veiller à ce que les services participants aient accès aux informations ou que ces dernières leur soient fournies par l'autorité de gestion du guichet<sup>22</sup>. Elles auront à élaborer des procédures communes, coordonnées pour un minimum d'harmonie dans une interface normalisée, sans quoi ces guichets ne seront pas viables. Ils ne doivent pas être une simple juxtaposition de procédures réunies en un lieu unique. Il ne jouera son rôle que si sa polyvalence ne nuit pas à la qualité du service rendu. Une politique de guichet unique, par définition, ne peut donc être laissée totalement aux initiatives de terrain en raison de sa complexité car elle implique une démarche interministérielle globale, visant la quasi-totalité des services demandés par les administrés.

La seule expérience notable à retenir en Algérie est celle de l'Agence nationale de développement de l'investissement<sup>23</sup>. L'acte d'investir est très important en raison de ses retombées économiques et sociales. Sans doute, c'est le domaine qui est le plus investi par le guichet unique. Cette agence dispose normalement d'un guichet unique dans chaque wilaya<sup>24</sup>. Il comprend les représentants, outre de l'Agence elle-même, de différentes administrations<sup>25</sup>. Il a pour objet d'accompagner, faciliter et simplifier les procédures pour les investisseurs. Les prestations ne se limitent pas à la simple information mais s'étendent à l'accomplissement de l'ensemble des formalités requises grâce à la délégation effective du pouvoir de décision et de signature octroyée aux administrations centrales à chacun de leur représentant. Il est délivré à ce niveau les documents requis, par exemple la constitution et l'immatriculation de la société, le permis de construire, la décision d'octroi des avantages. C'est un guichet unique dans le vrai sens du terme, reste à savoir s'il dispose en pratique d'un réel pouvoir de décision.

On peut comprendre aussi comme étant des guichets uniques les covilles<sup>26</sup>, les cellules de proximité et de solidarité<sup>27</sup> et les pépinières d'entreprises<sup>28</sup>. D'autres guichets uniques ont été créés mais de manière non réglementée, et qui sont des expériences locales à la seule fin de faciliter des démarches. Ainsi le guichet unique au profit des céréaliculteurs de la wilaya de Mila<sup>29</sup>, des jeunes chômeurs de la wilaya de Tiaret<sup>30</sup>. Le guichet semble avoir le vent en poupe puisqu'il est prévu d'en créer plusieurs : à la douane<sup>31</sup>, pour la dépense publique<sup>32</sup>, à la frontière algéro-tunisienne<sup>33</sup>, en matière de solidarité sociale<sup>34</sup>. On peut aller plus loin à condition de concilier ces structures existantes avec l'idée d'un véritable guichet unique et d'une réelle proximité. Le think tank, « NABNI » (notre Algérie bâtie sur de nouvelles idées), suggère de mettre en place un véritable guichet unique pour la création d'entreprises avec une liasse unique. On peut imaginer une autre grappe de services de nature économique, plus large que ce que propose l'actuelle Agence nationale de développement de

l'investissement, pour tout ce qui a trait à la lutte contre le chômage<sup>35</sup>, la création d'entreprises<sup>36</sup> et la promotion de l'investissement.

### **C. Un lieu unique pour réduire les coûts**

Dans un contexte de crise économique et de récession financière, celui des années 80, le guichet unique a été un prétexte pour réduire les dépenses publiques par un regroupement de services ou d'administrations dans un même endroit, en termes de locaux, d'équipements et de personnel. Par exemple, aux Pays Bas, dans le but de réduire les dépenses relatives à la protection sociale, le Centre du travail et des revenus a regroupé plusieurs services en un lieu unique : l'emploi, la protection sociale, le chômage et l'invalidité. La Suède a poursuivi un objectif de rentabilité à la poste et dans les services pharmaceutiques.

Toujours pour les mêmes raisons de réduction des dépenses publiques, le guichet peut être délégué ou sous traité à un partenaire privé<sup>37</sup>, il s'en suit parfois une dégradation de la qualité du service public quand l'éthique du profit supplante celle de l'intérêt général. L'équilibre est difficile à trouver entre la rationalisation des dépenses publiques et l'exigence plus coûteuse de compétitivité à des fins de performance économique.

Si, de prime abord, le guichet unique constitue une modalité d'amélioration des relations entre l'administration et le citoyen ; plus fondamentalement, il peut être le prélude et un outil pour une réforme en profondeur de l'administration tant pour ses missions que pour ses modes d'organisation, de fonctionnement et son implantation territoriale. D'une certaine manière, le guichet unique contribue aussi à la cohésion sociale sur un territoire. Le guichet unique n'aura d'intérêt que s'il se substitue à plusieurs guichets préexistants. Les technologies de l'information et de la communication offrent des ressources nouvelles pour aller plus loin.

## **II. Le guichet virtuel en expansion**

Le thème de la réforme de l'administration est un thème récurrent depuis plusieurs décennies. L'envahissement de la bureaucratie dû à la complexité des procédures et à la multiplication des formulaires, générant des coûts directs et indirects de plus en plus importants<sup>38</sup>, fait que le guichet physique est dépassé et impose aux administrations d'aller plus loin en recourant à des solutions virtuelles. Les moyens technologiques actuels ne justifient plus une implantation physique et une parcellisation des prestations de services publics. Dans un monde administratif de plus en plus complexe, et qui le restera malgré les projets de simplification ou de modernisation administrative, ces technologies ont apporté les changements les plus significatifs. Il s'agit même d'un véritable changement culturel, et non plus seulement organisationnel ou relationnel. On assiste à une dématérialisation croissante de procédures et de services administratifs ; et au sein de laquelle le guichet virtuel (ou le téléguichet) occupe une bonne part et fait l'objet d'une priorité dans le processus de modernisation de l'administration<sup>39</sup>. Le programme « e-Algérie 2013 » a consacré pour l'administration l'électronique un axe majeur, l'axe A, le premier dans l'ordre de présentation. Il s'est fixé pour objectifs l'accélération et la généralisation de l'usage des technologies de l'information et de la communication dans l'administration publique. Le guichet virtuel se présente comme un site web<sup>40</sup> propre à une administration et par lequel on peut accéder par internet, via un portail électronique qui offre des informations et des services. L'administration algérienne souffre d'un énorme retard, à la fois technique et conceptuel.

### **A. La variété des sites**

Il est admis qu'il existe quatre types de sites, du plus simple au plus complexe : informatif, interactif, transactionnel, intégré<sup>41</sup>. Ils sont implantés selon cet ordre, comme ils peuvent l'être de manière combinée, l'important est qu'ils soient énoncés et compris clairement avec les résultats attendus.

Le site informationnel est un guichet basique puisqu'il se limite à la présence de l'administration sur la toile par la mise à disposition de l'information à des fins de consultation<sup>42</sup>, par exemple, connaître les horaires d'ouverture d'un service, les pièces nécessaires à fournir pour la constitution d'un dossier, des formulaires à télécharger. Les ministères ont commencé par se doter d'un site informationnel, certains avec beaucoup de retard. Seulement vingt-deux wilayas sur quarante-huit ont mis en place un site internet. Le nombre de communes à le faire demeure encore très faible, même quand il s'agit de grandes villes. Par contre les établissements publics se sont tous dotés d'un site internet.

En plus d'être informationnel, le site interactif offre la possibilité d'établir une communication entre l'administration et l'administré ; cela peut se faire par un formulaire à remplir, une demande d'information, l'introduction d'une requête ; l'utilisation d'un moteur de recherche. A titre d'exemples, parmi les sites publics consultés, il est relevé les services suivants : fonction de recherche, foire aux questions, questions fréquentes, forum de discussion. D'autres proposent la consultation d'une facture (Algérie télécom, Mobilis) ; la consultation de l'avis (CCP) ; la déclaration en ligne (ANDI, CACOPATPH)<sup>43</sup> ; l'état d'avancement sur son affaire (ministère de la justice). Des demandes peuvent être introduites comme l'équivalence de diplôme (ministère de l'enseignement supérieur), le casier judiciaire, un chéquier, un visa pour la Chine (CACI<sup>44</sup>), la réservation de billets (Air Algérie), une inscription en ligne (ANEM<sup>45</sup>, ministère de la formation professionnelle). Une wilaya offre pour le citoyen de poster des annonces gratuites (wilaya de Chlef). D'autres offrent la possibilité d'introduire une requête (ministères de l'intérieur, de l'énergie, de l'habitat). La Direction générale de la sûreté nationale fait appel au public pour la recherche dans l'intérêt des familles, un avis de recherche, un appel à témoins. Le ministère des transports effectue un sondage sur la route. Il est proposé des simulations pour connaître des droits (CNEP<sup>46</sup>, CACOBATPH, CNAS<sup>47</sup>). Les services contractants peuvent mettre les documents de l'appel à la concurrence à disposition des candidats aux marchés publics pour soumissionner par voie électronique.

Avec le site transactionnel, entrent en jeu les téléprocédures ou téléservices. L'utilisateur saisit des données dans le but d'introduire une transaction directe en ligne sans être obligé de se déplacer. Les agents d'accueil du site disposent de la possibilité de répondre de manière quasi-instantanée aux demandes, d'offrir un service en ligne complet. Ce sont « des processus d'affaires faisant appel à l'Internet afin de s'inscrire auprès d'un organisme public, enregistrer des biens ou des acquis, déclarer certains gestes, déposer des offres de services pour la vente de biens ou la prestation de service, etc. »<sup>48</sup>. On peut comprendre par là qu'il s'agit d'une avancée décisive, à la fois quantitative et qualitative de la prestation électronique ; à condition de revoir les anciennes procédures pour les adapter aux nouvelles technologies. Le simple téléchargement d'un formulaire ne peut être considéré comme une téléprocédure dans la mesure où il n'est pas interactif. Les téléprocédures reposent sur les principes suivants : améliorer les services rendus aux citoyens ; assurer l'égalité d'accès aux services publics, diminuer les coûts de gestion pour l'administration, rendre le service public disponible à tout moment. Les téléprocédures se sont déployées au départ en ce qui concerne les télédéclarations sociales, fiscales, de revenu, de la taxe sur la valeur ajoutée ; le but étant d'augmenter les recettes<sup>49</sup>. Aujourd'hui, elles touchent à de nombreux domaines : payer des tarifs de stationnement, solliciter des visas, recevoir des prestations sociales, s'inscrire à une formation, faire des achats en ligne, payer une facture, dédouaner une marchandise, s'acquitter de l'impôt, échanger des informations fiscales entre administrations. Des grappes de services se sont développées<sup>50</sup>.

Le site intégré<sup>51</sup> atteint un degré de sophistication plus élevé. La complexité administrative est prise en charge par l'arrière boutique (le back office) plutôt que par l'utilisateur<sup>52</sup>. L'information est partagée et instantanément mise à jour, les procédures sont mutualisées, les services sont décloisonnés, ce qui permet un travail coopératif entre administrations dans le but d'offrir des prestations via un site web unique. C'est une autre forme d'administration électronique qui est mise en place<sup>53</sup>. Du site propre à une administration, organisé en silo, on passe à un site horizontal impliquant plusieurs administrations. Le site intégré nécessite de faire appel à la réutilisation et à la mutualisation des données<sup>54</sup>, mais « leur mise en œuvre renvoie à des questions délicates. En effet, au-delà des réticences naturelles de plusieurs services à travailler ensemble par peur des pertes de temps et de l'autonomie de décision, la réutilisation de l'existant et la réalisation en commun nécessitent d'avoir des besoins identiques ou extrêmement proches»<sup>55</sup>.

Dans le cadre du programme e-Algérie 2013, e-daratic parle de services en ligne transformationnels consistant en la mise en place d'un portail qui intégrera différents services publics interactifs très avancés selon les besoins et fonctions et non selon les départements ministériels. Pour l'instant, il n'existe pas de sites intégrés en Algérie. Les réseaux intranet ne sont pas développés entre administrations<sup>56</sup>, alors que cela est nécessaire pour développer les sites intégrés. Une connexion entre daïras, wilayas et ministère de l'intérieur est installée en intranet avec la fibre optique ; la NGN<sup>57</sup> est fonctionnelle dans certaines villes (Chlef, Baraki, Oran)<sup>58</sup>. La diversité des informations et la multiplicité des sources peuvent devenir un obstacle pour les activités. Il devient urgent de faciliter la fluidité des informations pour gagner du temps, abaisser les coûts, en somme améliorer la performance générale du pays.

Les sites publics algériens sont dans leur écrasante majorité de simples sites informationnels. Le programme e-Algérie 2013<sup>59</sup> a prévu la mise place 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) ; 66 services en ligne en direction des entreprises (24 informationnels et 42 interactifs). Le site transactionnel ou intégré n'est pas à l'ordre du jour. Ce programme compte lancer d'autres plateformes offrant des services spécialisés tels que le registre de commerce électronique, la télémédecine et le télédiagnostic, le téléenseignement, la télé-éducation (cartable électronique et laboratoire virtuel), le réseau intranet gouvernemental et le développement de plateformes de services en ligne, intégrées au portail e-citoyen. Tous ces objectifs sont très loin d'être atteints.

### **B. La fonctionnalité des sites**

Les sites publics offrent une présentation très diversifiée, il n'y a pas d'harmonisation<sup>60</sup>. Chacun possède sa propre structuration de l'information, sa propre carte graphique, son propre système de navigation, sa propre ergonomie. Or, il faut donner une identité visuelle et fonctionnelle aux sites publics même si l'internaute n'est pas a priori intéressé par la forme de présentation du portail. Il faut quand même donner une cohérence à ces sites en optant pour des standards technologiques et des référentiels communs, au moins pour éviter l'anarchie actuelle et en ayant en perspective la mise en place de sites intégrés.

Les informations doivent être présentées de manière agréable à lire. Plutôt que de les présenter en format word ou PDF, certains sites se contentent de scanner le document original imprimé, voire manuscrit, même s'il est parfois illisible ou taché d'encre. Les informations doivent être organisées de manière fonctionnelle et faciles à trouver, soit en les structurant directement au niveau du portail d'accueil dans des rubriques thématiques, présentes en

permanence sous forme de bannières horizontales ou verticales, soit par la saisie de mots clés<sup>61</sup>, soit par le renvoi à des hyperliens. Une fonction de recherche doit être disponible pour un service de manière qualité. Ce qui n'est pas toujours le cas dans les sites.

La fonctionnalité, la navigabilité et l'utilisabilité sont autant d'éléments déterminants dans l'efficacité d'un site web, a fortiori public. Une fois connecté, de nouvelles difficultés surgissent. Les sites ne sont pas tenus convenablement. Des rubriques affichées demeurent en perpétuelle construction, d'autres sont vides. Les rubriques et les menus déroulant manquent de pertinence. La fonction de recherche n'est pas assise sur un contenu dense, et le choix des mots clés retenus ne permet pas toujours de trouver l'information recherchée parce que soit absents ou non pertinents<sup>62</sup>. Au lieu de faciliter la recherche par la saisie automatique de mots clés, il est fait obligation de l'usage fastidieux de « l'ascenseur ou de la roulette ». Les liens hypertextes sont vides, se brisent ou sont redirigés. Les foires aux questions ne sont pas systématisées, sont inactives ou en perpétuelle construction. Quelques sites sont rédigés entièrement en arabe, ce qui limitera évidemment leur impact, en oubliant que le web a désormais une portée mondiale.

## **Par. 2. La prestation électronique de service public quasiment inexistante**

L'administration électronique donne accès à des services inimaginables<sup>63</sup>, ils vont bien au-delà de la simple création de sites web. Divers leviers technologiques permettent de traiter des demandes mêmes complexes, à distance, de manière instantanée en combinant l'informatisation de la saisie, l'échange de données informatisées et leur automatisation<sup>64</sup>. Plusieurs objectifs sont visés, sans être exhaustif, parmi les plus importants au regard de l'administré : l'accessibilité aux services, la disponibilité de l'information, la simplification des procédures, l'allégement de la paperasse, la rapidité de traitement, la suppression des déplacements, l'économie des dépenses ; la personnalisation du service et de la relation ; bref l'efficacité.

### ***1. Les canaux d'accès demeurent insuffisants***

Outre les canaux traditionnels, les nouvelles technologies offrent de nouveaux moyens de communication, de plus en plus diversifiés, de plus en plus rapides et de moins en moins coûteux tout en augmentant le volume des échanges. Le guichet virtuel est appelé à se projeter dans le multicanal ou le multimodal, c'est-à-dire la pluralité et la diversité des canaux d'accès au service public.

Bien entendu, il faut garder les canaux traditionnels tels que le comptoir, le courrier ou le téléphone, et les nouvelles technologies de l'information et de la communication ne les suppriment pas automatiquement. Le service est accessible à tous moments et de tous lieux à partir de son ordinateur personnel. Il permet de supprimer, outre les déplacements, les désagréments causés par les différences d'horaires d'ouverture et les attentes au guichet ; toujours encombrés<sup>65</sup> ; ceci est d'autant plus important que les autres canaux ne fonctionnent pas ou sont inexistant, tels que le courrier postal ou le téléphone même si ce dernier a été imposé par le décret n° 88-131<sup>66</sup>.

Le courriel, les sites web, les centres d'appel, les serveurs vocaux, les technologies mobiles ou ubiquistes (Smartphone, tablette<sup>67</sup>) ; demain la télévision interactive, sont autant de canaux d'accès. L'utilisateur aura à utiliser le canal de son choix. Cependant, rares sont administrations qui, outre le site internet, disposent d'un service vocal (Algérie Télécom), de l'intranet (ministères de l'énergie, de la santé) ou d'un télécabine (ministère de la formation professionnelle).

La multimodalité offre une relation de meilleure qualité en optimisant toutes les ressources de la technologie de sorte que le système permette d'avoir accès rapidement au service, obtenir instantanément n'importe quelle information, et cela quelque soit le canal utilisé. Les possibilités d'interopérabilité entre ces différents canaux et les services offerts par la conjugaison de l'intégration, de la mobilité et de l'automatisation augmentent la puissance de ces canaux<sup>68</sup>. L'intégration des différents canaux peut se faire de deux manières, soit par l'informatisation et la mise en réseaux des banques de données, soit par l'informatisation du dossier de l'administré et sa mise en réseau. « L'intégration permet un suivi continu du dossier ainsi que sa mise à jour, évite de répéter une demande ou de repartir à zéro ».

Cependant, la fracture numérique ne permet pas à tous d'accéder à ces technologies pour des raisons intellectuelles, économiques ou sociales, d'autres y sont réticents pour des raisons psychologiques ou philosophiques. C'est pourquoi, il faut garder les canaux traditionnels d'accès au service public.

## ***II. Les défaillances de l'information***

La toile devient aujourd'hui le premier élément à consulter pour disposer de l'information à propos d'une prestation, d'un dossier ou pour une recherche<sup>69</sup>. La rapidité d'accès, la disponibilité et la fiabilité de l'information sont autant d'exigences pour une bonne prestation.

### ***A. La disponibilité de l'information***

Un déplacement<sup>70</sup> au guichet ne permet pas toujours d'avoir l'information voulue soit parce qu'elle n'est pas affichée ; soit parce que le préposé n'est pas disponible ou est inaccessible à cause des délais d'attente dans la « chaîne » ou, possiblement, parce que l'agent lui-même n'est pas bien informé. Par ailleurs, les manuels, les guides, les plaquettes et autres brochures font grandement défaut.

L'information est instantanément disponible sur le site. Les centres d'appel peuvent fournir une assistance vocale supplémentaire. Il y a plus d'informations disponibles pour le citoyen, donc plus de possibilité d'opérer des choix et d'agir. Nombreux sont les sites qui permettent le téléchargement de documents, qu'on peut garder chez soi en vue d'une utilisation ultérieure. Par ailleurs, la disponibilité de l'information en ligne fait baisser la demande d'informations au guichet, et par conséquent fait éviter à l'administration l'encombrement et la tension nerveuse engendrés par un afflux de personnes.

Il faudrait néanmoins que l'information soit mise à jour, ce qui n'est pas toujours le cas dans de nombreux sites publics, cela même lorsqu'une réglementation nouvelle paraît. Les technologies de l'information et de la communication font peser une plus grande responsabilité à la fois sur le citoyen qui doit être mieux informé car nul n'est censé ignorer la loi, sur l'administration car l'obligation d'informer devient encore plus impérieuse.

L'échange d'informations contribue à améliorer la qualité de la prestation quand il s'agit d'une demande complexe et qui fait intervenir plusieurs administrations. Pour cela il faut mettre en place un réseau, une base de données centralisée ou une interconnexion entre bases de données. Les échanges d'informations peuvent se faire entre services publics ; entre opérateurs commerciaux et pouvoirs publics ; entre citoyens et services publics ; l'objectif est de rendre l'information plus rapide et plus efficace tout en la simplifiant pour un service de meilleur qualité.

## **B. Le contenu des sites**

Le contenu des sites est pauvre, les gestionnaires se contentent de reproduire les missions, la réglementation, l'organigramme, d'y incorporer quelques activités et des liens le plus souvent vers des organismes sous tutelle ou vers des sites gouvernementaux. Parfois, l'information est disponible plus par obligation légale que par choix stratégique. Ainsi, les appels d'offres sont présents depuis que la réglementation des marchés publics impose de faire une publicité électronique, parfois en scannant et reproduisant des documents administratifs ou des communiqués de presse, c'est dire qu'aucun effort de présentation n'est fait.

Rares sont les administrations qui publient une lettre d'information en ligne. Quelques fois, des dossiers, des études ou des publications sont disponibles. Les bases de données sont quasiment inexistantes et pauvres en contenu. Que dire alors de la nécessaire fusion de bases de données ou du partage de l'information entre administrations pour aller vers le site transactionnel ou intégré. Les blocages et les résistances liés au culte du secret et à la pratique de l'opacité demeurent vivaces.

La majorité des sites sont sectorialisés. Pour l'instant, il n'existe pas de portail national du service public, c'est-à-dire un site généraliste<sup>71</sup> qui présente dans la page d'accueil les principaux services et d'accéder à d'autres par des hyperliens. Par ailleurs, des informations supplémentaires peuvent être fournies en s'appuyant sur des données géo-localisées qui sont offertes par des services d'information géographiques (SIG)<sup>72</sup>.

L'information est disponible de manière très inégale, de l'anémie à l'abondance<sup>73</sup> ; selon les administrations en ce qui concerne l'ampleur, la variété et la pertinence de l'information. Parfois, on peut se demander si les sites sont implantés à d'autres fins que celles d'améliorer la prestation administrative. Bon nombre de sites publics, nationaux ou locaux, font l'éloge de leurs dirigeants, ministres ou walis, et mettent en en mettant en exergue leurs biographies, leurs activités et leurs réalisations, avec parfois force images et vidéos. C'est la communication institutionnelle de l'ère du parti unique qui est reproduite, à la limite de la propagande<sup>74</sup>.

Une anarchie est constatée dans le contenu des sites publics, du choix et de la pertinence des rubriques, alors qu'un cadre général doit être fixé pour faciliter l'accès à l'internaute en termes de cohérence, d'harmonisation et de fidélisation.

## **C. La fiabilité de l'information**

La dématérialisation offre l'occasion d'apporter des informations complètes, plus sûres, régulièrement actualisées et plus précises que celles obtenues au guichet<sup>75</sup>. La fiabilité des données enregistrées est également mieux assurée quand les usagers saisissent eux-mêmes des informations sur un formulaire, remplissent correctement un questionnaire, ce qui évite à l'administration de le faire elle-même et de commettre éventuellement des erreurs de retranscription<sup>76</sup>. Les foires aux questions et les forums de discussion permettent de vérifier ou de confirmer une information, d'éviter des erreurs déjà commises, aller plus vite dans une procédure. La facilitation des échanges entre administrations permet l'homogénéisation de l'interprétation de la règle juridique et des pièces à présenter pour un dossier, souvent source de tracasseries et de contentieux<sup>77</sup>.

Un système de validation des données, grâce à des algorithmes intégrés à un formulaire ou à des outils de lecture automatisée de documents, permet de détecter automatiquement les erreurs. Il n'est pas rare de mal orthographier un nom, oublier de remplir une case, se tromper sur une adresse postale ou électronique, un numéro d'identification ou un

numéro de téléphone. Ce système permet aussi de rappeler la date d'expiration d'une échéance, d'éviter des erreurs de calculs, de rejeter une facturation erronée.

La qualité des informations entrées dans le système informatique impacte la qualité de la prestation car les erreurs se traduisent aussi par des rejets. Quand l'information est plus sûre, plus précise ou détaillée, le système permet de mieux traduire la demande en une prestation. Cependant, l'information n'est pas toujours fiable, ne serait-ce que mettre à jour la réglementation, les pièces à fournir pour constituer un dossier. L'information diffère pour un même objet d'un site à l'autre<sup>78</sup>, entre le guichet et le site. Les formulaires téléchargés sont refusés au guichet pour des raisons incompréhensibles<sup>79</sup>.

### **III. Une prestation de qualité minimale**

La qualité de la prestation devient une problématique cruciale dans le contexte de l'administration algérienne en raison de son extrême bureaucratisation. La population est de plus en plus instruite et urbanisée. L'entrée dans l'économie de marché fait que bon nombre de prestations sont devenues payantes ou voient leurs tarifs augmenter ; en retour, il est attendu une prestation de meilleure qualité. La libéralisation libère la parole que ce soit par le biais du canal médiatique, syndical, associatif ou partisan. L'ouverture sur le monde par les satellites et Internet permet de faire des comparaisons internationales<sup>80</sup>. Par conséquent, les citoyens sont mieux informés, mieux avertis, plus vigilants, ils deviennent plus exigeant. Il n'est que de voir l'envoi en ligne de réclamations, la participation aux forums de discussion, l'intervention dans les foires aux questions et les réactions sur les réseaux sociaux.

#### **A. Les déplacements sont réduits ou disparaissent**

Les déplacements disparaissent pour les prestations les plus simples telles qu'une demande d'information ou le téléchargement de formulaires. C'est un avantage non négligeable quand les différents services sont éparpillés, notamment dans les grandes villes<sup>81</sup> même quand il s'agit d'une seule et même administration. Parfois, il est difficile de connaître l'implantation de certains services publics ; ainsi un citoyen de telle commune peut avoir les guichets de l'eau, de l'électricité, des impôts et du téléphone implantés dans quatre communes différentes car la répartition de ces services n'épouse pas toujours le découpage administratif. L'avantage est encore plus appréciable pour les zones éloignées, mal desservies par les transports ou quand il est nécessaire de faire de longs trajets car certains services ne peuvent être mis à disposition que par les wilayas et les ministères. Les échanges électroniques entre administrations éliminent certains déplacements que doit faire le citoyen pour se procurer des documents, se présenter plusieurs fois à différents guichets pour fournir plusieurs fois les mêmes informations ou déposer les mêmes pièces. Enfin, la relation virtuelle permet d'éviter l'encombrement, les attentes et le stress du guichet physique. Demain, l'administration électronique pourra fournir en ligne des services plus complexes<sup>82</sup>.

#### **B. La simplification de la prestation**

Une interface avec le citoyen est mise en place qui, avec des applications logicielles appropriées, va faciliter la navigation au niveau d'un site web dès l'accès à la première page. La simplification est obtenue sur le site quand des instructions sont données pour savoir comment remplir un formulaire, connaître la marche à suivre, faire des exercices de simulation. L'automatisation<sup>83</sup> permet d'offrir une prestation sans que l'internaute qui y a droit ait à la demander à chaque fois, une demande par une autorisation unique suffit.

Les formulaires contribuent sensiblement à la qualité de la prestation. Des sites offrent une fonction de téléchargement de formulaires<sup>84</sup>, ce qui est particulièrement utile pour les stocker sur son ordinateur personnel et les imprimer le moment voulu. Des outils intelligents affichent sur les formulaires uniquement les champs correspondants au cas à traiter. Certains formulaires sont pré-remplis pour réduire le nombre d'informations à saisir par l'utilisateur ou de nouveau par l'agent, d'autres n'affichent que les rubriques pertinentes à remplir dès lors que l'utilisateur est identifié ; ce qui évite des tracasseries des deux côtés. Les échanges entre administrations déchargent l'administré du poids de la paperasse à fournir et des formalités à accomplir ; précisément le site intégré a pour objet de dépasser la spécialisation fonctionnelle et la compartimentalisation territoriale.

Des insuffisances demeurent. Les formulaires ne sont pas systématiquement disponibles, et quand ils sont à télécharger, on ne peut les remplir en ligne ; il faut donc se déplacer pour les déposer, l'envoi par la poste étant aléatoire quant au respect des délais. Même quand un formulaire est disponible et qu'une demande est déposée à travers le canal électronique, l'administration n'y répond jamais<sup>85</sup>.

### ***C. La rapidité de traitement de la prestation***

La saisie et la numérisation des données, la transmission électronique du courrier, l'automatisation des tâches manuelles et répétitives, la mise à jour rapide des programmes, le téléchargement de formulaires, la déclaration en ligne sont autant de facteurs qui accélèrent le traitement des transactions, tout en diminuant les risques d'erreurs. Par une touche de clavier, l'agent accède aux différents éléments d'un dossier, il n'est pas obligé de se lever ou se déplacer pour aller chercher ailleurs un élément du dossier. La rapidité constitue l'un des grands motifs de satisfaction des nouvelles technologies, le délai de traitement ne diminue pas malgré l'augmentation de la demande, et sans augmenter les effectifs ni nuire à la qualité du service. Le guichet virtuel va encore plus loin dans la rapidité en mettant en place des téléprocédures ou en offrant des téléservices.

La demande du casier judiciaire peut se faire en ligne. La carte CHIFA est une carte électronique de sécurité sociale qui permet à l'assuré social d'obtenir rapidement<sup>86</sup> le remboursement de ses prestations sans avoir à en formuler la demande, ni à remplir et présenter une feuille de soins ; de continuer à bénéficier du système tiers payant sans avoir besoin de présenter son livret<sup>87</sup> Bien entendu, les prestations simples sont les plus rapides à traiter et peuvent être satisfaites directement, c'est-à-dire en ligne, ne serait-ce qu'en formulant une demande par ce canal. Les opérations complexes seront transmises aux services, la présence humaine demeure nécessaire pour expliquer et accompagner.

### ***D. Des économies pour le citoyen***

Internet est le média moins cher, sauf à payer le prix de l'abonnement, en tout cas toujours moins cher que de téléphoner ou de se déplacer, parfois sur de longues distances et quelquefois pour une simple demande d'information. C'est un avantage déterminant, notamment pour les citoyens démunis ou les chômeurs, surtout si des espaces publics<sup>88</sup> offrent des possibilités de connexion gratuites ou à prix réduit. Internet permet à des personnes exclues de renouer le lien social ou de s'assurer de l'accès à leurs droits<sup>89</sup>. Pour le citoyen, le téléguichet est source d'économie de dépenses, ne serait-ce que pour lui éviter des déplacements<sup>90</sup>. Usant de l'internet, l'utilisateur n'aura qu'à payer un prix modique pour l'abonnement<sup>91</sup>. L'évolution de la téléphonie vers la « Voix sur IP » (voip) et la «téléphonie sur IP » (toip), va bouleverser le mode de tarification des communications téléphoniques qui ne seront plus facturées selon la durée et la distance d'appel<sup>92</sup>.

### **E. Le service global et personnalisé**

L'administration électronique est appelée à privilégier l'utilisateur plutôt que l'administration dans la perspective du client administratif. Au delà de l'information et de la consultation, l'administration est appelée à développer des approches supplémentaires, par exemple généraliser les formulaires intelligents, les téléprocédures, la personnalisation de la prestation, l'offre d'un service global.

Le service global prend en compte la situation personnelle de la vie d'un citoyen (état civil, résidence, parcours scolaire), sa situation professionnelle (recrutement, salaire, promotion) ; plutôt que de décliner la situation d'un individu en fonction de l'organisation cloisonnée de plusieurs administrations. Un portail d'entreprises prendra en compte la vie de l'entreprise, du démarrage à l'éventuelle cessation d'activités en passant par d'autres éléments de son existence.

Des outils intelligents et interopérables permettent à la fois de personnaliser le traitement et de faciliter les démarches. L'utilisateur peut connaître l'état d'avancement de son dossier à partir de son ordinateur ; par exemple, le ministère de la justice donne au justiciable la possibilité de suivre le cours de son affaire<sup>93</sup>, et dans certains cas, il peut visualiser son contenu, le réactiver en cas de lenteur ou de retard. Le guichet virtuel peut aller jusqu'à offrir des services personnalisés en ajustant l'offre en fonction du profil de l'utilisateur (statut, besoin, préférences, historique d'utilisation) pour communiquer la bonne information, offrir le bon service à la bonne personne, au bon moment.

Par ailleurs, l'internaute n'est pas qu'un simple utilisateur passif ; mieux informé, il peut contribuer à l'amélioration de la qualité du service public en réagissant en ligne ou en participant à des sondages, en posant des questions. Mais l'administration n'offrira ce type de service si elle est poussée par une bonne solution technique en termes de performances technologiques et par une forte demande venant des usagers eux-mêmes. Pour que cette demande existe, il faut que les usagers y voient un intérêt ou une solution à leurs problèmes ; sinon, ils continueront de se satisfaire des procédures traditionnelles même si, par ailleurs, ils ont accès à l'internet.

### **F. L'éthique du service public**

La mise en ligne de l'information administrative, quelque soit son volume ou sa qualité, est toujours d'un niveau meilleur que la situation antérieure. Mieux informé, le citoyen accroît sa capacité de connaissance des procédures. L'information est d'un accès facile et rapide, est vérifiable en s'adressant à diverses sources<sup>94</sup>, est susceptible de comparaisons internationales. Quand le citoyen est mieux informé, a accès à son dossier, peut suivre la progression d'une procédure, quand il est répondu à ses demandes ; c'est la confiance qui peut être rétablie avec l'administration. Au final, l'administration est obligée de se prêter peu ou prou à plus de transparence.

L'uniformisation des services offerts par l'informatisation des traitements permet d'assurer une plus grande égalité territoriale en offrant le même service à l'échelle d'un territoire, notamment pour les citoyens du sud et des zones enclavées ou éloignées qui n'auront plus à faire de longs et coûteux déplacements.

Les systèmes informatiques permettent d'arriver à l'impartialité et à l'objectivité, par conséquent à l'égalité dans le traitement des demandes. En effet, des algorithmes et des outils intelligents autorisent une intervention automatisée et standardisée dans le traitement à

distance de la prestation, ce qui dans une certaine mesure permet de réduire ou d'éviter les passe-droits, le clientélisme, voire même la corruption.

Enfin, les nouvelles technologies sont également un facteur de démocratisation du service public, ceux qui ne disposent pas de l'Internet à domicile peuvent s'adresser ponctuellement à un cybercafé. Avec l'introduction de la 3G<sup>95</sup>, bon nombre de services seront accessibles à partir d'un Smartphone ou d'une tablette si, bien entendu, l'administration se met à l'aune de cette technologie, déjà dépassée ailleurs.

Il ne suffit pas d'avoir de bons fonctionnaires, informaticiens et autres infographes pour que la prestation électronique de service public soit améliorée ; un site se conçoit aussi avec des juristes, des managers et des communicants. La piètre qualité de la prestation est déjà constatable de manière empirique et d'un simple clic. Beaucoup d'insuffisances ont été signalées au passage, les désagréments sont nombreux. Les prestations en ligne sont rares. « Il faut développer une culture de l'extrême vigilance pour suivre la performance du système »<sup>96</sup>. Or l'évaluation de la qualité<sup>97</sup> est quasiment absente, comme si la création d'un site est une simple obligation administrative, voire obéit à un simple effet de mode. Rares sont les sites qui incorporent une fonction d'évaluation du guichet virtuel, au moins par sondage. Le Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication a organisé en 2009 le premier forum sur l'administration électronique, « e-daratic »<sup>98</sup>.

### **Par. 3. Un impact inévitable sur l'administration**

Le modèle wébérien d'administration a atteint ses limites. Les technologies de l'information et de la communication offrent une véritable opportunité de modernisation de l'administration, on peut même parler de révolution culturelle. La modernisation électronique de l'administration, bien visible au niveau du guichet virtuel, exige de réduire la hiérarchie, de décentraliser des tâches, de déléguer la gestion, d'introduire de la transparence, d'alléger les procédures, de limiter les coûts ; mais aussi de changer les valeurs et les compétences de la ressource humaine.

Il n'y pas eu de législation qui définisse le cadre de promotion, de développement et d'implantation de l'administration ou du gouvernement électronique<sup>99</sup>, mis à part quelques textes relatifs à la fourniture du service internet. L'article 8 de la Charte africaine sur le service public<sup>100</sup> fait obligation à l'administration de faciliter l'introduction de systèmes et procédures modernes et novateurs pour l'exécution de ses prestations de services et de s'assurer de l'utilisation des technologies modernes en vue de l'exécution et de l'amélioration de ses prestations. Le programme e-Algérie 2013 a défini un axe majeur, l'axe H, portant sur la mise à niveau du cadre juridique national et le mettre en adéquation avec les pratiques internationales et les exigences de la société de l'information. Il se propose de réviser la loi n°2000-03<sup>101</sup> en tenant compte des dysfonctionnements constatés dans sa mise en œuvre (action H4) et de créer un cadre réglementaire et juridique favorable au développement des services de la société de l'information (action H6). Mais cela ne va pas sans des difficultés, voire des résistances et des obstacles.

#### **I. Une réduction des coûts bien réelle**

L'argument de la réduction des dépenses publiques et de l'augmentation des recettes a été déterminant pour s'engager dans la gouvernance électronique ; a fortiori dans un contexte de crise économique. Les investissements consentis pour les équipements et les réseaux dépassent la simple réduction des dépenses pour s'engager dans une véritable politique réduction des coûts en profondeur, même s'il est difficile de chiffrer précisément le retour sur

investissement. A plus ou moins long terme, la rentabilité économique de l'administration s'en trouve améliorée tout en augmentant la qualité des processus administratifs. Pour l'instant, les technologies de l'information et de la communication permettent une réduction des dépenses, qu'elle soit directe ou indirecte.

Pour l'administration, les coûts d'affranchissement disparaissent avec le courrier électronique. La dématérialisation permet d'éviter l'utilisation du support papier, bien plus cher que le support électronique<sup>102</sup>. Ce dernier permet le stockage de données écrites, audio ou vidéo dans des proportions considérables. La manipulation et les contrôles physiques des documents sont réduits ou disparaissent. L'augmentation du nombre de transactions réduit les coûts par l'effet des économies d'échelles<sup>103</sup>. Il s'en suit également une réduction du nombre de personnes au guichet, voire une baisse des effectifs pour un travail donné constant, le personnel peut être réaffecté pour la délivrance de nouveaux services ou à l'amélioration de la qualité de la prestation<sup>104</sup>.

L'absentéisme des fonctionnaires sera réduit. Pour accomplir leurs propres démarches, les fonctionnaires sont tenus de s'absenter car les horaires d'ouverture des guichets sont calqués sur les horaires de travail dans quasiment toutes les administrations prestataires de service<sup>105</sup>. Enfin, des économies directes peuvent être générées en fonction des conditions de mise en œuvre des systèmes d'information, notamment grâce au principe de mutualisation qui peut être traduit par deux règles : « réutiliser ce qui existe, et faire ensemble ce qui peut l'être. Le surcoût lié à la redondance est évident, et il se chiffre en dizaines de millions d'euros, sans évoquer les surcoûts en fonctionnement issus de l'absence d'interopérabilité entre ces dispositifs indépendants »<sup>106</sup>.

## ***II. La nécessaire formation du personnel***

Les technologies de l'information et de la communication ont un impact certain sur le personnel dans la mesure où il doit se former pour s'approprier ces nouveaux langages et ces nouveaux outils, et non pas se contenter, comme c'est souvent le cas, d'utiliser l'ordinateur comme une machine à écrire améliorée.

Il est donc nécessaire de revoir les politiques de recrutement et de formation continue. Le gestionnaire du guichet virtuel aura une vision complète à la fois du service et des technologies. C'est une nécessité pour pouvoir s'adapter aux exigences des technologies de l'information et de la communication dans le but de prendre en charge la multicanalité, maîtriser les principaux progiciels ainsi que certaines suites bureautiques. Le personnel doit être en mesure de faire face à des usagers de mieux en mieux informés, répondre à des demandes variées et complexes comme la lutte contre le chômage, la création d'entreprises ou le développement local.

Par l'automatisation des prestations et la multicanalité, ces technologies imposent de la flexibilité et de la polyvalence. Les agents peuvent se décharger des tâches routinières et répétitives, parfois abrutissantes, dégager du temps pour effectuer des tâches plus nobles, se consacrer davantage aux administrés qui sont physiquement présents au guichet pour les écouter, les conseiller, les accompagner et les assister dans leurs démarches. Il est aussi possible d'offrir à des agents « de créer un espace de travail adapté à un projet sans nécessairement passer par des validations hiérarchiques préalables étouffantes »<sup>107</sup>.

Les actions de formation à l'administration électronique sont très peu nombreuses. Le personnel, même au plus haut niveau, exprime une réticence à s'engager dans le guichet virtuel, par peur ou par ignorance, même si les avantages sont indéniables. La tendance est de

résister ou de s'opposer<sup>108</sup>, l'exemple le plus probant en est la 3G. Les technologies de l'information et de la communication remettent en cause les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'administration traditionnelle, bousculent le confort bureaucratique de l'administration anonyme. La puissance des bureaux est malmenée à cause de la simplification et de la coopération. Le cloisonnement des administrations est menacé, le partage de l'information remet en cause le culte du secret. Ces technologies appellent une redistribution des ressources, un réaménagement de l'organisation, donc elles touchent au cœur du pouvoir, y compris celui détenu par un simple agent de base.

### **III. Des structures recomposées**

Dans le contexte de la société de l'information, offrir une prestation de service public en ligne exige des méthodes d'organisation différentes, sinon antagoniques à celles pratiquées par l'administration traditionnelle, de surcroît bureaucratisée à l'excès. Ces technologies procurent incontestablement des avantages organisationnels<sup>109</sup>. Le programme e-Algérie 2013 a prévu la mise en place de systèmes d'informatique intégrés, le déploiement d'applications sectorielles spécifiques, la réforme des processus administratifs ; la décentralisation de la gouvernance.

Dans une organisation, des systèmes informatiques gèrent la relation avec l'utilisateur à travers un guichet virtuel. Le front office, c'est la vitrine ; on y reçoit les utilisateurs. Le back office, c'est l'arrière-boutique, où l'on traite la demande et gère les tâches administratives. Le middle-office, c'est l'intermédiaire entre la demande et l'offre. La modernisation ne se limite et ne se comprend pas dans un sens technique, c'est-à-dire se limiter à s'équiper en ordinateurs et se connecter à internet. Au début, il était seulement question de plaquer les nouvelles technologies sur les anciennes procédures, formalités et formulaires ; cela s'est avéré inopérant car il est apparu rapidement qu'il fallait reconsidérer les modes d'organisation et de fonctionnement de l'administration. La dématérialisation des procédures administratives doit être intégrée concomitamment à la conversion à Internet. Il faut donc réaménager l'organisation des services au niveau du backoffice, les méthodes de travail entre administrations et dans les relations avec le citoyen.

Chaque administration a ses propres formulaires, et souvent ses propres systèmes (automatisés). Il faudra faciliter l'horizontalité pour pratiquer le travail coopératif par la transmission de données et le partage des procédures. La multiplicité des formulaires nationaux et locaux sera alors réduite par des solutions partagées pour aller vers le site intégré. L'administration électronique permet en outre de déconnecter un agent de son appartenance hiérarchique, il pourra accomplir ses missions en se rapprochant des besoins de l'utilisateur, ce qui a pour effet de favoriser la transversalité et le rapprochement des services de l'administré. L'administration centrale prend en charge le téléchargement de formulaires et les procédures déclaratives, le reste sera à la charge du guichet de proximité.

### **IV. Une relation renouvelée**

Le phénomène bureaucratique est largement analysé par les sciences sociales, et cela depuis longtemps. L'une de ses manifestations apparaît clairement dans la relation administration-administré, plus particulièrement au niveau du guichet, au point de voir naître une véritable « sociologie du guichet »<sup>110</sup> d'inspiration interactionniste. La sociologie du guichet apporte des conclusions générales sur les relations entre l'administration et la société. Ce qui est le plus craint par l'utilisateur, c'est le face-à-face au guichet, au mieux il a affaire à un agent distant et impersonnel, au pire à un agent arrogant et méprisant. La sociologie du guichet a bien souligné l'importance du comportement au comptoir, l'agent d'accueil joue sur

un double registre, celui de la personnalisation comme personne ordinaire, celui de la distanciation comme agent de l'Etat<sup>111</sup>. La qualité de la relation dépend de la balance entre ces deux attitudes.

Les technologies de l'information et de la communication risquent de se solder par une déshumanisation du service par la disparition du contact humain à cause de la dématérialisation des procédures, de la virtualisation de la relation ou de la robotisation téléphonique<sup>112</sup>. La relation virtuelle risque de faire disparaître cette dimension humaine du contact direct, et par conséquent son aspect qualitatif.

Il est avéré que l'introduction de l'Internet ne fait pas disparaître cette tension même chez l'internaute. D'abord, les utilisateurs n'expriment pas une demande particulière d'humanisation de la relation. Le contact froid n'est pas dénoncé et est même accepté, car il est jugé moins grave que le contact impersonnel au guichet. Par ailleurs, on assiste à de nouvelles formes d'humanisation et de personnalisation via Internet<sup>113</sup>. Ce média apporte une vision renouvelée sur les relations administration-administré en se fondant sur des analyses de terrain. Il permet même de trouver une autre forme de personnalisation de la prestation. En effet, le dialogue par courriels est une forme de ré-humanisation de la relation, surtout s'il est empreint de civilités. Parfois, la relation virtuelle est de meilleure qualité que la relation physique, surtout quand la prestation est jugée satisfaisante, notamment pour les dossiers complexes. Internet peut favoriser un renouvellement du contrat social<sup>114</sup> en améliorant le degré de proximité avec l'administration.

Par ailleurs, Internet permet d'éviter la tension du face-à-face du guichet, lieu où la dépendance est la plus forte. L'utilisateur va rétablir un équilibre à son avantage et acquérir une plus grande autonomie vis-à-vis de l'administration grâce à la disponibilité de l'information, à la proximité temporelle du service et à l'anonymat de la relation. L'utilisateur s'éloigne du cadre interprétatif que cette l'administration lui impose en raison de sa situation de dépendance. Il est admis, avec l'internet, que l'administré n'est pas dans une relation de dépendance avec l'administration. « Les ressources offertes en ligne sont un moyen de briser l'opacité administrative »<sup>115</sup> car les usagers sont mieux armés face à l'administration.

L'approche guichet virtuel est basée sur la notion de besoin, au contraire de celle du guichet physique qui se fonde sur une approche « administré », procédurière ou institutionnelle, centrée sur l'autorité et l'obéissance. Or il est difficile de circonscrire le besoin tant il est subjectif et évolutif. L'asymétrie de la relation est parfois inversée au bénéfice de l'usager quand l'agent ne peut identifier l'usager. L'administré passe d'un contact à l'autre : physique, épistolaire, téléphonique ou électronique. L'administré se déplace d'un guichet généraliste qui lui donnera une réponse immédiate mais vague vers un guichet spécialisé qui lui donnera une réponse précise mais différée. Le besoin et l'administré deviennent insaisissables, l'utilisateur devient opaque<sup>116</sup>, l'administration transparente. Cette situation est à modérer, pour les dossiers complexes, le retour au comptoir s'avère nécessaire.

## ***V. Le territoire remodelé***

On assiste à un désengagement de l'Etat, y compris au niveau des services publics territoriaux, même s'ils sont encore mal desservis ; cela pose de manière évidente la question de l'égalité des territoires et, partant, celle de l'égalité des usagers. Les technologies de l'information et de la communication peuvent avoir un impact décisif sur le territoire.

Le guichet virtuel de proximité est particulièrement recommandé pour les particuliers<sup>117</sup> et les petites entreprises. La loi sur la ville<sup>118</sup> offre des perspectives intéressantes en ce qui

concerne le quartier. Les citoyens sont associés aux programmes établis dans le cadre de la gestion de la politique de la ville améliorer le cadre de vie, réduire les disparités inter-quartiers, promouvoir la solidarité urbaine. Néanmoins, les sites des collectivités territoriales, ont été les derniers à être mis en place<sup>119</sup>, de surcroît avec un contenu très pauvre, même sur le plan informatif.

Le guichet électronique peut corriger les imperfections des découpages administratifs. Il peut créer un espace de liaison ou de relais au profit de territoires isolés ou enclavés, délocaliser des services, épouser le ressort de plusieurs communes, voire celui de plusieurs circonscriptions ou collectivités d'un niveau territorial différent<sup>120</sup>. Il est possible de mettre en place un système d'information territorial<sup>121</sup>. « Il pourrait être envisagé à long terme d'avoir pour l'ensemble des administrations une fonction d'accueil locale unique, bien formée et très bien répartie sur l'ensemble du territoire national, sans doute constituée en grande partie par les communes »<sup>122</sup>. Par ailleurs, l'administration doit « mettre en relation dans des conditions « industrielles » (avec une qualité de service garantie) des applications nationales (État, sécurité sociale, assurance chômage, etc.), peu nombreuses et lourdes, et des centaines ou des milliers d'applications locales, en premier lieu celles des collectivités territoriales. Cette mise en relation n'est envisageable que si les entités locales se fédèrent et font appel à quelques plates-formes techniques nationales »<sup>123</sup>. Internet contribue ainsi à créer un minimum de cohésion entre des habitants, des professionnels et des associations, surtout s'il tient compte des spécificités des territoires<sup>124</sup>.

#### **Par. 4. La fracture numérique devient inquiétante**

Constatant le retard énorme accumulé dans ce domaine, la volonté politique s'est exprimée fortement, même si c'est tardivement en 2009<sup>125</sup>, à travers le programme gouvernemental « e-Algérie 2013 » pour se mettre à l'aune des standards internationaux, au moins à celui des pays voisins. Les objectifs qui ont été retenus sont ambitieux, pour ne pas dire irréalistes. Ce programme est très loin d'avoir atteint les objectifs envisagés, il suffit de consulter l'échéancier que le gouvernement s'est lui-même fixé<sup>126</sup>. Loin de se résorber, la fracture numérique s'est davantage accentuée. Il n'est publié aucun bilan, encore moins de résultats périodiques<sup>127</sup>. Mais le constat est fait que ce secteur est « sinistré »<sup>128</sup>, l'Algérie est dernière d'un « Maghreb à la traîne »<sup>129</sup>. Aujourd'hui, le secteur reste soumis à la navigation à vue<sup>130</sup>.

##### **I. La fracture technonumérique**

L'amélioration de la prestation ne va pas sans passer par un investissement dans les moyens techniques pour augmenter les performances de ces nouvelles technologies. Or, l'acquisition et l'installation des équipements et des réseaux souffrent d'insuffisances et de retards.

La pénétration numérique reste très faible. A défaut de pouvoir se livrer à une étude exhaustive, au demeurant il est difficile d'avoir des statistiques fiables et régulières, quelques indicateurs suffisent à montrer le retard pris en la matière.

Selon le ministère de la poste et des technologies de l'information et de la communication<sup>131</sup>, 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 millions<sup>132</sup>. Le taux de pénétration est de 10%, 28 millions d'habitants n'ont pas accès à l'internet. Le ministère ne donne pas le classement de l'Algérie au niveau mondial.

Selon l'enquête des Nations Unies sur la gouvernance électronique<sup>133</sup>, en 2012, l'Algérie est classée à la 132<sup>ème</sup> place sur 152 pays, dernière parmi les pays d'Afrique du Nord<sup>134</sup>. 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<sup>ème</sup> place en ce qui concerne internet.

Les retards les plus criants portent sur l'absence du haut débit, le nombre d'abonnés à l'adsl demeure encore très faible. Il apparaît clairement que l'effort est porté sur la téléphonie mobile alors que c'est la téléphonie fixe (filaire, optique) qui permet de développer la société de l'information. La téléphonie mobile est la plus dense alors l'Algérie demeure encore à 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<sup>135</sup>, alors que les pays voisins l'ont installée depuis plusieurs années déjà.

Le site du ministère de la poste et des technologies de l'information et de la communication 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 domaine<sup>136</sup>.

Le plan d'action du Gouvernement en exercice 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 les capacités d'accès au téléphone et à l'Internet. Deux millions d'abonnés seront raccordés à l'Internet par des accès à haut et très haut débit à l'horizon 2014, venant s'ajouter aux 1,2 million d'abonnés déjà raccordés à l'Internet en technologie ADSL. Il reste à espérer que ces engagements seront tenus.

L'informatisation demeure en retard, car il faut commencer par la saisie et la numérisation des données<sup>137</sup> ; ainsi en est-il de l'état civil<sup>138</sup>. En ce qui concerne la prestation de service, elle peut se faire selon plusieurs modalités : la voip, les centres d'appels, la fourniture d'accès à internet, l'audiotex, la GPS. Les fournisseurs de services Internet et les centres d'appels et sont de loin les plus nombreux.

Il a été mis en place un Fonds d'appropriation des usages et du développement des technologies de l'information et de la communication « FAUDTIC » pour contribuer au financement des projets et des initiatives au profit des administrations publiques, des entreprises, des associations professionnelles et des usagers. L'investissement dans ce domaine rencontre les habituelles contraintes bureaucratiques, parfois aggravées, notamment en matière d'importation<sup>139</sup>. L'opérateur historique continue de bénéficier d'un monopole de fait, de surcroît avec une prestation de piètre qualité. Les technologies sans fil, comme la WLL, permettent de combler plus facilement et plus rapidement le « retard important accusé en matière de pénétration téléphonique au niveau des zones urbaines, suburbaines et rurales »<sup>140</sup>. Il y a un désinvestissement puisque des fournisseurs de services Internet ont disparu<sup>141</sup>. Les logiciels d'exploitation spécifiques à l'administration algérienne sont rares, 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. Pourtant, les logiciels métiers, et leur

intégration mutuelle, ont été la première priorité affichée par le programme e-Algérie 2013, et cela pour 2009 déjà.

Il ne suffit pas d'investir mais il faut également entretenir et maintenir. Sur le plan technique, la puissance de la bande passante, outre qu'elle est déjà faible, est régulièrement saturée à certaines occasions comme la proclamation des résultats du baccalauréat, la souscription pour l'acquisition d'un logement. Les coupures de connexion sont fréquentes, parfois graves<sup>142</sup>, plus particulièrement quand il fait mauvais temps. Les dérangements sont récurrents et la réparation se fait attendre longtemps, parfois plusieurs semaines<sup>143</sup>.

## **II. La fracture socio-numérique sociale**

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. Les priorités retenues pour le citoyen sont le haut débit fixe et mobile et l'acquisition d'un équipement informatique. Le projet *ousratic*, inscrit dans le cadre du programme e-Algérie 2013, s'est fixé pour objectif de doter chaque foyer d'un ordinateur dont le nombre est fixé à six millions pour 2005. Ce projet s'est soldé par un échec, le nombre de foyers disposant actuellement d'un ordinateur est inférieur à un million. Le coût des équipements informatiques (ordinateur, connexion, wifi, logiciels, Smartphone, tablette<sup>144</sup>) sur le marché est hors de portée pour l'algérien moyen. Le Plan d'action du Gouvernement prévoit de relancer, « le programme *ousratic* » mais sans fixer d'objectifs quantifiés.

Même si les ménages disposent d'un ordinateur, le coût de la connexion ou d'un abonnement ADSL demeure élevé<sup>145</sup> pour les personnes à faible revenu ou sans ressources, notamment les jeunes, les chômeurs et les étudiants<sup>146</sup>. Le coût de la connexion est encore plus élevé par le biais du Smartphone ou de la clé USB avec wifi. Il ne reste plus qu'à faire appel à des espaces publics ou communautaires<sup>147</sup> et qui sont potentiellement nombreux : administrations, entreprises, maisons de jeunes<sup>148</sup>, maisons de la culture, médiathèques, agence nationale de soutien à l'emploi des jeunes, pépinières d'entreprises, associations, offices des établissements de la jeunesse<sup>149</sup>. Les espaces publics privés (hôtels, restaurants, cafés) commencent à s'équiper de réseaux wifi. Les cybercafés, 5000 officiellement en 2012, demeurent tout aussi chers. Comme la pénétration numérique mobile est très forte, l'introduction de la 3G aurait permis d'atténuer la fracture numérique sociale et géographique.

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 déjà 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 connaître, lire et comprendre le langage de ces nouvelles technologies<sup>150</sup>. L'exclusion sociale est accentuée et aggravée par la fracture numérique. Le taux d'analphabétisme reste élevé dans la société<sup>151</sup>. L'étendue de l'exclusion est encore plus forte si l'on tient compte de l'illettrisme, instaurant ainsi une barrière cognitive et culturelle infranchissable<sup>152</sup>. Pour contrer la fracture numérique, la bataille commence à l'école primaire, la maîtrise de l'ordinateur doit être généralisée au même titre que lire, écrire et compter.

## **III. Le risque sécuritaire est omniprésent**

Les données sur papier offrent une certaine sécurité. Si les bienfaits des technologies de l'information et de la communication sont connus et admis, il n'en demeure par moins qu'elles portent des risques et des dangers. L'Internet véhicule le meilleur et le pire. Les

sources d'information sont multiples, les plateformes de stockage nombreuses, les échanges infinis. Sur Internet, les interactions se font à travers un réseau ouvert dans lequel il n'y a pas de présence physique, l'identité de l'interlocuteur n'est pas connue. Le virtuel fait planer des risques certains tels que l'usurpation d'identité, l'interception de messages par des tiers, l'accès à des données personnelles...

La menace ne vient pas que du réseau mais aussi de l'administration. Une relation électronique de longue date va s'installer entre l'administration et le citoyen, des informations vont être accumulées sur lui : état civil, scolarité, vie professionnelle, santé, ... . L'Etat dispose de puissants outils de collecte, de traitement et de stockage de l'information<sup>153</sup>. L'administration dispose d'innombrables fichiers sur le citoyen selon la condition juridique dans laquelle il se trouve. L'information personnelle doit être sécurisée et protégée<sup>154</sup>, maintenue dans son intégralité tout en vérifiant qu'elle ne soit pas altérée ou détournée durant son cycle de vie. La communication de données contenues dans tel fichier sur telle personne doit se faire au cas par cas, sans qu'aucune autorité publique n'ait librement accès à la totalité de son dossier, sauf à la demande d'autorités légalement autorisées<sup>155</sup>, en toute transparence et sous contrôle démocratique.

En effet, les données peuvent être également utilisées pour des motifs inavouables de surveillance généralisée. L'usage qu'on peut en faire risque de soulever la suspicion, voire la peur du citoyen. La cybersurveillance publique et la biométrie peuvent être admises pour des motifs légitimes de sécurité et d'ordre public. Le risque est toujours possible de voir ces informations utilisées à des fins autres que celles légalement prévues<sup>156</sup>. Les différentes banques de données peuvent être regroupées dans une seule banque ou interconnectées<sup>157</sup>, en somme créer un « méga fichier orwellien »<sup>158</sup> sur le citoyen, au « seul motif de faire le bonheur des gens malgré eux »<sup>159</sup>.

Ces informations appartiennent à l'utilisateur. Une législation est nécessaire pour protéger les informations personnelles. Elle doit accorder au citoyen le droit d'accès aux informations le concernant, de les rectifier ou de s'opposer car l'administration ne va pas s'encombrer de demander à chaque fois au citoyen l'autorisation d'enregistrer sur lui telle ou telle information. Elle doit sécuriser les échanges et les transactions en ligne<sup>160</sup>. « Plus les informations sont sensibles, plus il faut multiplier les précautions »<sup>161</sup>. C'est à ce prix que le citoyen fera confiance<sup>162</sup> à son Etat dans l'usage qu'il fera à son endroit des technologies de l'information et de la communication. Même s'il n'existe pas de protection infaillible, ne serait-ce qu'en raison des malveillances des pirates et autres hackers, un risque résiduel doit toujours être acceptable. La toile algérienne est l'une des moins sécurisée au monde, et plusieurs institutions publiques ou privées, ainsi que des particuliers, ont fait l'objet d'attaques<sup>163</sup>.

Le programme e-Algérie 2013 a défini un axe majeur H portant sur la mise à niveau du cadre juridique national, certaines actions ont pour objet la sécurité, question centrale s'il en est<sup>164</sup>. Il s'est fixé pour objectif de « réglementer la protection des données personnelles pour garantir la confidentialité et l'intégrité des informations privées des citoyens et des entreprises et restreindre leur utilisation aux seules administrations habilitées (Action H3) »<sup>165</sup>. L'identité et la certification électronique pour les transactions sont une nécessité (actions H1, H2 et H7)<sup>166</sup>. Outre la protection de données personnelles et des transactions, se pose également la question de la protection et de la sécurité des systèmes informatiques et des réseaux en eux-mêmes. Le programme e-Algérie 2013 a prévu de « promulguer des textes réglementaires relatifs à la loi portant règles particulières relatives à la prévention et à la lutte contre les infractions liées aux technologies de l'information et de la communication (Action

H5)». Des sanctions pénales ont été prévues en cas d'atteinte au aux systèmes de traitement automatisée des données<sup>167</sup>. Cependant, un long chemin reste à faire en matière de protection des données personnelles et des transactions<sup>168</sup>. Il semble que les gouvernants sont victimes du « syndrome du Titanic »<sup>169</sup>. Le droit électronique reste encore un domaine largement méconnu.

### ***Conclusion***

L'administration électronique continue d'accuser un retard immense. Le guichet virtuel, notamment Le site public n'est pas encore perçu comme un élément intégré dans une stratégie de communication, de marketing et de service au profit de l'utilisateur, encore moins comme un facteur de modernisation de l'administration. Il reste un élément de décorum. Les sites publics demeurent rudimentaires, mal gérés. L'Internet est plus intégré dans la culture du citoyen, malgré la fracture socionumérique, que dans celle de l'administration.

Pourtant, il n'est plus nécessaire de faire la démonstration de l'importance des technologies de l'information et de la communication 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 tendance vers le guichet unique physique polyvalent, désormais dépassé, et encore plus virtuel, s'avère inéluctable si l'on veut affirmer l'efficacité de l'administration, lutter contre les exclusions sociales et territoriales, améliorer la relation pour retrouver confiance et crédibilité, instaurer un service de proximité. 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 ; à l'image de ce qui est appelé à se faire par la voie du guichet transactionnel ou intégré, de la multicanalité, des réseaux de banques de données.

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 déplacements, de stress et d'émeutes ; voire aussi de pratiques clientélares et de corruption précisément pour contourner la bureaucratie.

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<sup>170</sup>, l'ambitieux programme e-Algérie 2013 en témoigne. Seulement les réticences et les résistances multiformes demeurent fortes. Les pesanteurs sont lourdes, celles inhérentes à une administration bureaucratisée à l'extrême, fonctionnant dans l'opacité et sans aucun contrôle démocratique, engluée dans une confortable routine procédurière.

Les technologies de l'information et de la communication apportent inexorablement plus de libertés d'expression, plus de transparence, une meilleure protection des droits de l'homme<sup>171</sup>. Le gouvernement est pris dans un dilemme cornélien, comment moderniser l'administration, projet nécessaire pour sa légitimité et sa crédibilité, sans concéder d'espaces de libertés ou, à tout le moins, les contrôler. Le fait de confier le programme e-Algérie 2013 au seul ministère de la poste et des technologies de l'information et de la communication témoigne de sa volonté d'en faire une question strictement technique ; un positionnement au niveau de la Présidence de la République, de la primature ou d'une autorité indépendante lui aurait donné un autre sens et une toute autre portée.

L'administration algérienne doit s'investir dans une double stratégie : la première est défensive pour combler les retards, celle d'une mise à niveau ; la seconde est offensive pour s'engager dans une dynamique de réforme, celle de la performance. Sans quoi la fracture numérique risque de s'accroître, nationale entre territoires et entre groupes sociaux ; internationale par rapport à d'autres pays de même rang. Plutôt que d'améliorer l'image de l'administration, les technologies de l'information et de la communication accentueront davantage le discrédit à l'encontre d'une administration peut-être irrémédiablement enkystée dans la bureaucratie.

---

1-Article 6 du décret n° 88-131 du 04 juillet 1988 organisant les rapports entre l'administration et les administrés, JO n° 27.

2-Mise à disposition pour tous d'un service minimum consistant en un service postal d'un contenu et d'une qualité spécifiée fourni par un ou plusieurs opérateurs, de manière permanente et en tous points du territoire postal, à des tarifs abordables, article 18 de la loi 2000-02 du 5 août 2000 *fixant les règles générales relatives à la poste et aux télécommunications*, JO n° 48.

3- Les Algériens otages d'un service public en déliquescence, El Watan du 24 septembre 2012.

4-Décret présidentiel n° 12-415 du 11 décembre 2012 portant ratification de la charte africaine sur les valeurs et les principes du service public et de l'administration, adoptée à Addis-Abeba le 31 janvier 2011, JO n° 68.

5- Ibid. En ce qui concerne l'accès au service public, l'article 5 dispose que « les États parties doivent intégrer, dans leurs lois et règlements nationaux, les principes de l'égalité d'accès et de non-discrimination. L'administration publique doit être organisée de manière à assurer et faciliter l'accès aux prestations de service public adéquates. L'administration publique doit être organisée de manière à s'assurer que les services sont fournis au plus près des usagers. L'administration publique doit être participative afin de s'assurer de l'implication effective de toutes les parties prenantes, y compris la société civile, dans la planification et l'exécution des prestations de services ». L'article 8 dispose que « L'administration publique doit œuvrer à la simplification de ses procédures et faciliter les formalités relatives à l'accès et à l'accomplissement de ses prestations de services ».

6-Extraites du site lexilogos, [http://www.lexilogos.com/francais\\_langue\\_dictionnaires.htm](http://www.lexilogos.com/francais_langue_dictionnaires.htm).

7- Voir Étude DIACT-EUROPA, *Les guichets uniques en Europe : entre stratégie politique et volonté réformatrice pour moderniser l'administration*, Volume n°1, Rapport d'expertise, Tableaux synoptiques par pays, Avril 2007, 131 pages.

8- Décret exécutif n° 94-319 du 17 octobre 1994 portant attributions, organisation et fonctionnement de l'agence de promotion, de soutien et de suivi des investissements, JO n° 67 ; Décret exécutif n° 01-282 du 24 septembre 2001 portant attributions, organisation et fonctionnement de l'agence nationale de développement de l'investissement, JO n° 55.

9- Comme le montre l'ampleur prise par les réseaux sociaux et la prolifération des communautés virtuelles.

10- Pierre BERNIER, *L'administration publique à l'heure du gouvernement numérique*, *Télescope*, vol. 10, n° 05, 2003, page 4.

11- En effet, le guichet unique a pris diverses formes, dans différents domaines pour s'adapter aux besoins du citoyen ou de territoires : relais de service public, maison des services publics, point service public, point public en milieu rural, plate-forme de services publics, bureau du citoyen, cité administrative, pépinières d'entreprises, kiosque multiservice.

12- Cristallisé en langage populaire par le terme de « hogra », intraduisible, signifiant tout à la fois mépris, abus de droit et injustice.

13-Loi n°11-10 du 22 juin 2011 *relative à la commune*, JO n° 37 ; Décret exécutif n° 08-307 du 27 septembre 2008 *relatif aux cellules de proximité de solidarité*, JO n° 56 ; Décret exécutif n° 07-140 du 19 mai 2007 *portant création, organisation et fonctionnement des établissements publics hospitaliers et des établissements publics de santé de proximité*, JO N° 33 ; Le programme de proximité de développement rural intégré (PPDRI).

14 Loi n° 12-07 du 21 février 2012 *relative à la wilaya*, JO n° 12.

15 Voir Étude DIACT-EUROPA, déjà citée.

16- Un exemple est en fourni par la poste de Bejaia. Toutes les opérations qui se faisaient auparavant séparément dans plusieurs guichets seront désormais traitées par un seul guichet, autrement dit tous les guichets prodiguent les mêmes prestations. Cette nouvelle forme d'organisation des prestations semble convenir aux usagers qui commencent à la découvrir. Voir <http://www.depechedekabylie.com/national/81585-guichet-unique-et-informatisation-des-bureaux-de-poste.html>.

17- Les analphabètes et les vieilles personnes ne peuvent lire les chiffres affichés sur le tableau électronique pour indiquer l'ordre de passage devant le guichet. Les numéros des guichets ne sont pas apparents, surtout lorsqu'il y

a du monde, le client perd son temps à la recherche de celui-ci. On n'a pas pensé aux malvoyants et aux handicapés. Au lieu de faciliter la tâche, on l'a compliquée pour l'utilisateur, si bien que celui-ci préfère l'ancien guichet spécialisé à prestation unique.

18-4500 KMS en 2012 selon le site du ministère de la poste et des technologies de l'information et de la communication.

19- Un vrai désagrément pour l'abonné, à cause notamment des retards dans l'acheminement provoquant coupures et désagréments aux clients. Il faut se déplacer pour récupérer la facture, ensuite la payer, puis revenir avec la quittance pour demander le rétablissement de la ligne coupée.

20- <http://www.setif.info/Le-guichet-unique-de-la-Cour-de,4381>.

21- L'action sociale est aussi un champ de prédilection du guichet unique en raison de l'accroissement de la précarité sociale, parfois les démunis ne disposent même pas d'un ticket de transport. En Grande Bretagne, les personnes en difficulté sont prises en charge pour l'emploi, l'aide sociale, le logement, les soins, la garde des enfants ou la création d'entreprise.

22- Il est préférable qu'une seule autorité soit chargée de la gestion du guichet unique.

23- Décret exécutif n° 01-282 déjà cité.

24- Mais seulement vingt guichets sur quarante huit ont été mis en place.

25- Du centre national du registre de commerce, des services des impôts, des domaines, des douanes, de l'urbanisme, de l'aménagement du territoire et de l'environnement, de l'emploi et du travail, de la CNAS, de la CASNOS et de la commune.

26- Le Coville est l'acronyme du comité de coordination chargé de l'hygiène, de la salubrité publique et de la protection de l'environnement, instance créée par la circulaire du wali d'Alger du 28 septembre 2004. C'est un espace de concertation réunissant d'un côté des représentants de l'administration territoriale, des principaux établissements de service public, des élus ; de l'autre des représentants de la population et de la société civile. Coville tente d'apporter des solutions aux problèmes quotidiens des citoyens en ce qui concerne l'eau, l'électricité, le téléphone, la salubrité publique ou la préservation de l'environnement. Cette expérience reste malgré tout limitée car elle n'a pas été mise en place dans toutes les communes de la wilaya d'Alger.

27- Elle est placée sous l'autorité des directeurs de wilaya de l'action sociale. Elle regroupe plusieurs représentants de l'administration et un seul représentant du champ associatif. Elle a pour objet de venir en aide aux populations les plus démunies en leur demandant d'exprimer leurs besoins dans les domaines social, sanitaire ou éducatif. Elle contribue à « l'encadrement » (dans le décret de création) des populations défavorisées en liaison avec les autorités locales et le mouvement associatif ; voir le décret exécutif n° 08-307, déjà cité.

28- Ce sont des établissements publics à caractère industriel et commercial. Elles offrent deux types de prestations pour les créateurs d'entreprises, le premier d'ordre conceptuel et technique ; le second d'ordre logistique. Les entreprises naissantes sont hébergées pour une période limitée dans le t d'entreprises ne bénéficient pas des mêmes possibilités mises que celles à la disposition du guichet unique dans le cadre de la politique des investissements. Voir le décret exécutif n° 03-78 du 25 février 2003 *portant statut-type des pépinières d'entreprises*, JO n° 13.

29- Il est animé par des représentants de la direction des services agricole. Il comprend des représentants de la banque agricole et du développement rural, des coopératives de céréales et légumes secs (CCLS) et des compagnies d'assurances. Il a pour objectif de faciliter l'approvisionnement en semences et intrants ; réunir les conditions pour réussir la campagne labours-semences, assurer les récoltes ; Voir <http://www.dknews-dz.com/cms/regions/est/18819-la-crma-de-m-sila-un-guichet-unique-et-une-nouvelle-assurance>. La même expérience a été renouvelée à la wilaya de M'sila, voir Liberté du 14 octobre 2013, page 5.

30- Il a été créé par le wali, il comprend des représentants de l'Agence nationale de soutien à l'emploi des jeunes, de la Caisse nationale d'assurances chômage, l'Agence nationale du développement du microcrédit, des banques locales et d'autres acteurs en relation directe avec le monde de l'emploi. Il a pour objet l'accompagnement des jeunes à la recherche d'un emploi en leur facilitant les démarches administratives ; voir Le Quotidien d'Oran du 2 mars 2011 ; <http://www.djazairss.com/fr/lqo/5149961>.

31- <http://ouada-yazid.over-blog.com/article-le-port-d-alger-va-se-doter-d-un-guichet-unique-pour-maitriser-le-flux-des-marchandises-96787754.html>.

32- [http://www.lemaghreb.dz.com/?page=detail\\_actualite&rubrique=Nation&id=54463](http://www.lemaghreb.dz.com/?page=detail_actualite&rubrique=Nation&id=54463).

33- Un guichet unique sur les frontières algériennes et tunisiennes ; voir <http://www.algerie-dz.com/forums/archive/index.php/t-54861.html>.

34- <http://www.algerie360.com/algerie/nation/oran-wilaya-pilote-pour-la-mise-en-place-du-guichet-unique-de-solidarite/>.

35- Actuellement, il existe plusieurs dispositifs de lutte contre le chômage pilotés par différentes administrations : emploi salarié d'initiative locale (ESIL), indemnité pour activité d'intérêt général (IAIG), travaux d'utilité publique à haute intensité de main d'œuvre (TUP-HIMO), contrat de pré-emploi (CPE), agence nationale de soutien à l'emploi des jeunes (ANSEJ). Il en est de même pour les dispositifs de développement

local : programme communal de développement (PCD), programme sectoriel déconcentré (PSD), programme de proximité de développement rural intégré (PPDRI), développement communautaire (DC).

36- En France, un regroupement de procédures a été fait avec le Centre des formalités des entreprises. Une liasse regroupant quinze formalités a été conçue pour créer une entreprise. Les chambres consulaires ont été chargées de servir d'intermédiaires entre les entreprises et les administrations.

37- C'est le cas dans le secteur de la poste et des télécommunications avec les kiosques multiservices.

emp, bénéficient de la domiciliation administrative et commerciale. Toutefois, les pépinières

38- Leur coût est difficile à chiffrer, il semble qu'il est, en France de 200 à 500 millions d'euros par an.

39- *Le guichet unique dans l'administration française, Le concept*, 10 septembre 1999 ; <http://www.admiroutes.asso.fr/espace/teleguichet/bremen1.htm>

40- Le guichet unique peut prendre aussi la forme d'un centre d'appel.

41- E-Algérie parle de « site transformationnel ». Voir <http://www.mptic.dz/fr/?-e-Algerie-2013->

42- Dolores GROSSEMY, *Les consultations en ligne : un nouveau forum pour discuter des enjeux de société*, Vigie, Observatoire de l'administration publique, Québec, Vol. 11, n° 1, juin 2008, pp. 6-8.

43- Chambre algérienne du commerce et de l'industrie.

44- Caisse Nationale des Congés Payés et du Chômage Intempéries des secteurs du Bâtiment, des Travaux Publics et de l'Hydraulique

45- Agence nationale de l'emploi.

46- Caisse nationale d'épargne et de prévoyance.

47- Caisse nationale des assurances sociales.

48- Sébastien AUDETTE, Yannick MENECEUR, Lise TUBER, Christofe PASCALE, *Les téléprocédures en France et au Québec*, Télescope, vol. 10, n° 05, 2003, pages 25-29.

49- Il est institué auprès du ministre chargé des finances un portail électronique des marchés publics, Article 173 du décret présidentiel n°10-236 du 7 octobre 2010 *portant réglementation des marchés publics*, JO n° 58.

50-- « Démarrez votre entreprise », « Que faire avant, pendant et après un sinistre », « Comment changer d'adresse », « Renseignements pour les consommateurs », « Perte ou vol de cartes », « Bébé arrive », « Que faire lors d'un décès », « Pour les 55 ans ou plus », « Quand un couple se sépare ». Ces grappes peuvent être consultées à partir du portail du gouvernement du Québec, à l'adresse <http://www.gouv.qc.ca>.

51- E-Algérie emploie l'expression « site transformationnel ».

52- Par exemple, le service Québec pour les entreprises offre un service intégré : à l'aide d'un questionnaire, les créateurs d'entreprises vont obtenir la liste des formalités à accomplir et les formulaires à remplir lors du démarrage selon les caractéristiques du projet et le secteur d'activités, in Christian BOUDREAU, *L'amélioration de la qualité des services publics et ses leviers technologiques dans un contexte de gouvernement électronique : le cas du Québec*, La Revue de l'innovation dans le secteur public, Vol. 14 (3), 2009.

53- En Suède et aux Pays Bas, par exemple, les agents des douanes exécutent de nombreuses tâches entrant dans les attributions d'autres organismes publics.

54- La Grande Bretagne a mis en place des « jobs center plus » permettant d'accéder à un fichier unique pour chaque citoyen : emploi, comptes bancaires.

55- Jacques SAURET, Efficacité de l'administration et service à l'administré : les enjeux de l'administration électronique, *Revue française d'administration publique*, 2010/2 (n° 158), page 279 à 295.

56- Il n'y a que trente réseaux sectoriels d'envergure nationale, in <http://www.mptic.dz/fr/?Indicateurs-TIC,1046><http://www.mptic.dz/fr/?Indicateurs-TIC,1046>.

57- Selon Wikipedia, "Next Generation Network" désigne le plus souvent le réseau d'une compagnie de télécommunications dont l'architecture repose sur un plan de transfert en mode paquet, capable de se substituer au réseau téléphonique commuté et aux autres réseaux traditionnels. L'opérateur dispose d'un cœur de réseau unique qui lui permet de fournir aux abonnés de multiples services (voix, données, contenus audiovisuels...)

58- Selon Hadda CHERROUN, *Stratégie e-Algérie 2013*, document PDF, 2011, 43 pages.

59- Points n° 36 et 37 du Plan d'action du gouvernement pour la mise en œuvre du programme du président de la république, in [http://www.premier-ministre.gov.dz/index.php?option=com\\_content&task=blogcategory&id=47&Itemid=91](http://www.premier-ministre.gov.dz/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=47&Itemid=91)

60- Mathieu DIVAY, *Les sites informationnels au Québec et en France*, Télescope, Québec, vol. 10, n° 05, 2003,

61- Qui sont parfois soit par manque de mots clés opérants ou pertinents

62- Par exemple, le kiosque multiservices et le taxiphone sont introuvables sur le site du ministère de la poste et des technologies de l'information et de la communication. Beaucoup de mots clés manquent dans l'index du journal officiel sur le site du Secrétariat général du gouvernement.

63- Henri-François GAUTRIN, Stéphane YATES, *Le gouvernement en ligne : vers une transformation des relations État-citoyen*, Télescope, Québec, vol. 10, n° 05, 2003.

64- Christian BOUDREAU, *L'amélioration ...*, déjà cité. L'instantanéité est une obligation imposée par le gouvernement du Québec.

- 65- Ce qui constitue un casse-tête car les services n'ont pas tous les mêmes horaires d'ouvertures et ne sont pas situés aux mêmes endroits, parfois à l'intérieur d'une même administration, par exemple les bureaux de postes car ils sont classés en différentes catégories.
- 66- Décret n° 88-131 du 04 Juillet 1988, déjà cité. Les centres d'appels font timidement leur apparition, encore faudra-t-il d'abord se connecter, ensuite avoir une explication satisfaisante, si ce n'est pas un robot qui répond de manière standardisée.
- 67- Mais elles ne permettent pas d'imprimer un formulaire, sinon difficilement.
- 68- David LITVAK, Une seconde génération de typologies pour mesurer la sophistication des services publics électroniques, *Télescope*, vol. 10, n° 05, 2003, page 32.
- 69- Jusqu'aux élèves des cycles moyens et secondaires qui vont y puiser de l'information pour préparer leurs devoirs, sans compter bien entendu les étudiants. Le plagiat est en passe de devenir une vraie calamité.
- 70- Christian BOUDREAU, *L'amélioration ...*, déjà cité, évoque l'exemple du notaire qui peut ainsi éviter trois déplacements : faire la recherche, examiner les plans du cadastre, enregistrer de nouveaux contrats.
- 71- « El mouwatin » est un site généraliste qui commence à fournir un volume intéressant de renseignements, s'essaie d'informer sur les services les plus courants, de mettre à disposition des formulaires à télécharger. D'ailleurs, on ne comprend pas pourquoi il est rattaché au ministère de la poste et technologies de l'information et de la communication ; sa place est mieux indiquée au niveau du premier ministère. Voir <http://www.elmouwatin.dz/>
- 72- Etat de la circulation routière, alertes sanitaires, cas de risque naturel (inondation, tempête, incendies, grêle, etc.).
- 73- Par exemple, celui de la wilaya de Constantine.
- 74- Un site de wilaya va jusqu'à faire retentir l'hymne national dès qu'on clique sur la page d'accueil.
- 75- Les agents de guichets ne sont pas toujours bien formés, méconnaissent la réglementation.
- 76- Ce qui est courant, par exemple en ce qui concerne la transcription des noms d'état civil, avec leurs conséquences néfastes en cas d'erreur.
- 77- Les rubriques « Vos droits » de Service-public.fr sont mises à jour par les différents ministères. « La pertinence et la fraîcheur des informations sont donc garanties, et l'accès direct des usagers à cette source d'information a permis de mettre en évidence « d'exigences » locales, qui sont supprimées dès que connues, même si les agents concernés ont encore tendance à arguer d'une erreur des informations nationales », Jacques SAURET, déjà cité, page 285.
- 78- Par exemple, il arrive que les pièces à fournir pour l'obtention d'une prestation ne sont pas toujours les mêmes d'un site à l'autre, d'un site à un guichet. Il manque toujours une pièce pour pouvoir constituer un dossier complet.
- 79- Il semble que les préposés refusent les formulaires téléchargés pour l'établissement d'un passeport, d'une carte d'identité ou d'un permis au motif qu'ils ne sont pas les mêmes que ceux à retirer au niveau du guichet. Voir *Le Quotidien d'Oran* du 23 juin 2011.
- 80- Au demeurant, il existe de nombreux sites de comparaison au niveau mondial, l'Algérie occupe invariablement les plus mauvaises positions.
- 81- Il semble que l'introduction de la 3G va réduire la circulation urbaine de 10 à 20% grâce aux téléservices qu'elle va offrir.
- 82- La ville de Parthenay permet de commander en ligne sur l'In-Town-Net un certain nombre de pièces d'état-civil, la demande est traitée en 48 heures.
- 83- Certains services peuvent être automatisés par les technologies silencieuses (GPS, identification par radiofréquence, encre électronique..., voir David LITVAK, déjà cité, page 33.
- 84- Un formulaire spécial est mis à la disposition du citoyen lors de l'introduction de la première demande d'obtention de la carte nationale d'identité et du passeport ou à l'occasion de leur renouvellement. Le formulaire est disponible au niveau du site de la circonscription administrative, de la daïra ; des services consulaires et du ministère de l'intérieur ; dûment renseigné, il peut être transmis à ces sites par internet. Voir l'arrêté du 19 juillet 2010 *relatif au dossier de demande de la carte nationale d'identité et du passeport biométriques électroniques et les modalités de son instruction*, JO n° 45.
- 85- L'auteur de ces lignes a eu à le constater à plusieurs reprises soit à titre personnel, soit dans le cadre d'une recherche universitaire.
- 86- Le site « Revenu Québec » permet le remboursement électronique d'une déclaration de revenu deux fois plus vite que par la poste, 13,6 jours contre 26,8, in Christian BOUDREAU, *Avantages et défis des TIC dans l'administration publique*, Québec, Vigie, vol. 11, n° 1, juin 2008, page 9. En France, les traitements de masse ont permis de réduire de plusieurs semaines à moins de cinq jours les délais de remboursement grâce à la télétransmission des feuilles de soins (sésame-vitale), Jacques SAURET, déjà cité, cit.
- 87- Décret exécutif n° 12-92 du 28 février 2012 portant création du centre national de la carte électronique de l'assuré social « CHIFA », JO N° 13.
- 88- Maison de jeunes, maison de la culture, associations, pépinières d'entreprises

- 89- Versement des allocations familiales. Il est dommage qu'Algérie Télécom fasse payer le prix de la connexion ; dix dinars, rien que pour consulter l'extrait son avoir au CCP, vingt dinars pour demander un relevé, ce qui est excessif.
- 90- Dans certains cas de procédures complexes, la visioconférence permet de mettre l'utilisateur en relation avec un agent distant.
- 91- Si les flux sortants de l'État étaient totalement dématérialisés, cela se traduirait par des économies de plusieurs centaines de millions d'euros par an, proportionnel au nombre de plis postaux expédiés par l'État. Le coût d'édition et d'affranchissement d'un courrier est d'environ un euro, in Jacques SAURET, déjà cité,
- 92- Dans les deux ou trois ans à venir, l'État va pouvoir tirer profit de l'avènement de ces technologies et réduire sa facture d'environ 50 %, in Jacques SAURET, déjà cité,
- 93- <http://coursdesaffaires.mjustice.dz/affaire/index.php>.
- 94- Par exemple, cas bien connu, en matière de droits de l'homme, l'information n'est pas la même selon sa source.
- 95-La 3G permettra le paiement par carte de crédit, l'utilisation de services GPS, le développement du commerce électronique, la transmission de données à contenu multimédias (vidéo, visiophonie, VoD, vidéo à la demande, MMS).
- 96- Christian BOUDREAU, Monica TREMBLAY, *Avantages ...*, déjà cités.
- 97-Mohamed Larbi NAÏT MERZOUG, La démarche qualité dans l'administration publique et les NTIC : cas du Maroc, de la Tunisie et de l'Algérie, Idara, n° 38, 2009, page 119 à 132.
- 98- Il a pour objet de faire le point, examiner les progrès, étudier les perspectives de développement de l'administration électronique. En marge de ce forum, il est prévu de remettre pour le 28 juin 2010 le premier trophée e-daratic qui s'adresse aux organismes et administrations publics, il vise à valoriser les résultats en termes d'e-administration et à encourager toute autre initiative allant dans ce sens. En plus du grand prix du jury, le trophée e-daratic porte sur cinq catégories de prix à remettre, à savoir : meilleur portail, meilleur e-service, meilleur ERP (établissement recevant du public), meilleur ECM (code source le plus court possible), meilleure application spécifique. Il semble que ce trophée n'a pas été remis, et depuis aucun autre forum ne s'est tenu. L'expression e-daratic a même disparu du site de ce ministère.
- 99- Pour l'exemple de la France et du Québec, voir Sébastien AUDETTE et autres, déjà cités.
- 100- Décret présidentiel n° 12-415, déjà cité.
- 101- Du 05 août 2000 *fixant les règles générales relatives à la poste et aux télécommunications*, JO n° 48. Un projet de loi a été déposé dans ce sens et débattu au Parlement. Le gouvernement a retiré ce projet de loi sans qu'il ne soit voté. Cette loi introduit des nouveautés importantes relatives à la portabilité du numéro de téléphone, au roaming national, au dégroupage de l'accès à la boucle locale et à la gratuité grâce au concept d'opérateur de réseau mobile virtuel. Voir El Watan du 4 octobre 2013.
- 102- Les formulaires électroniques reviennent beaucoup moins chers que ceux sur support papier. La Caisse nationale de l'assurance vieillesse des travailleurs salariés (CNAV) a montré que le coût total de traitement des déclarations annuelles de données sociales (DADS) adressées par Internet lui revenait 100 fois moins cher qu'une déclaration sur support papier. ... Pour l'ensemble des administrations, on peut estimer entre deux et trois milliards le nombre de documents échangés avec les usagers. Les économies potentielles liées à la dématérialisation des échanges atteignent donc des sommes considérables. Depuis l'an 2000, les économies d'affranchissement des assurés sociaux pour les seules feuilles de soins dématérialisées grâce au programme SESAM-Vitale sont de l'ordre du milliard d'euros, et les heures d'attentes inutiles aux guichets publics se montent à plusieurs millions par an, Jacques SAURET, déjà cité,
- 103-Le ministère du revenu au Québec, sur un bilan de cinq années, a pu économiser l'impression de 2,4 millions de formulaires, faire une économie de 720 000 dollars par an. Les commandes téléphoniques de formulaires ont baissé de 50%. En 2003, 1,6 millions de télédéclarations sur le revenu ont été envoyées, il est constaté une augmentation de 33% par rapport à 2002, dont 600 000 émanant de particuliers, in Sébastien AUDETTE et autres, déjà cités,
- 104- Jacques SAURET, déjà cité,
- 105- Rares sont les services qui ouvrent jusqu'à dix huit heures, par exemple, les agences des télécommunications (ACTEL) ou les bureaux de postes de catégorie une.
- 106- À titre d'illustration, l'État dispose à ce jour de plus de trente systèmes d'information des ressources humaines (SIRH) pour gérer l'ensemble de ses agents, avec parfois plus de cinq systèmes pour un seul ministère ; in Jacques SAURET, déjà cité,
- 107- Philippe PIRAUX, *L'exemple de la préfecture des Alpes-Maritimes*, Revue française d'administration publique, 2010, n° 158, Page 363 à 369.
- 108- Dans le domaine de la douane, la pression du commerce international et surtout celle des Nations Unies, ont permis de lever beaucoup plus facilement les résistances.
- 109- Christian BOUDREAU et Monica TREMBLAY, *Avantages ...*, déjà cités.

- 110- Philippe WARIN, *Les relations de service comme régulations*, Revue française de sociologie, XXXIV-1 janvier-mars 1993, page 69 à 95.
- 111- André VITALIS, Nicolas DUHAUT, *NTIC et relation administrative : de la relation de guichet à la relation de réseau*, Revue française d'administration publique, 2010, n° 158, page 315 à 326.
- 112- Certaines administrations au Québec vont jusqu'à fermer des guichets pour supprimer le contact humain.
- 113- André VITALIS, Nicolas DUHAUT, déjà cités. Les auteurs ont pris comme champ d'étude les utilisateurs du site Internet de la Caisse d'allocations familiales française, service public social par excellence, et ont mesuré les changements apportés par l'introduction des technologies de l'information et de la communication dans cette relation. Voir aussi Christian BOUDREAU, *L'amélioration ...*, déjà cité, qui a enquêté sur plusieurs services publics québécois.
- 114- André VITALIS, Nicolas DUHAUT, déjà cités,
- 115- Ibid.
- 116- André VITALIS, Nicolas DUHAUT donnent l'exemple de l'agent immobilier qui utilise la fonction de simulation de l'aide au logement du site comme argument commercial auprès de la clientèle, de l'allocataire qui profite de l'anonymat de la toile pour introduire une demande frauduleuse en déclarant vivre seule alors qu'elle est en couple.
- 117- La ville de Nice en France a mis en place une mairie virtuelle, dénommée « spot Nice ». C'est une cabine de mairie virtuelle, implantée dans un centre commercial, précisément dans le but de rapprocher les services publics des lieux de vie du citoyen. Le citoyen dialogue avec un téléconseiller par écran interposé dans les conditions d'un échange en face-à-face. Il est ouvert dans les mêmes horaires que ceux du centre commercial où il est implanté, c'est-à-dire de 8 heures 30 à 19 heures 30, du lundi au samedi ; voir <http://www.nice.fr/Collectivites/Actualites/Spot-Mairie>.
- 118- Articles 6, 10 et 17 de la loi n° 06-06 du 20 février 2006 *portant loi d'orientation de la ville*, JO n° 15.
- 119- D'après notre navigation sur la toile, nous recensons moins de la moitié des wilayas sur 48 et moins d'une vingtaine de communes sur 1541 qui se sont dotées d'un site officiel ; alors que les sites privés foisonnent. Il est dommage que le ministère de l'intérieur ne répertorie pas sur son site tous les sites des collectivités territoriales et des daïras.
- 120- Néanmoins, la question de la démocratie locale se pose s'il n'y a pas de concordance entre le territoire administratif et le ressort d'intervention du guichet virtuel. Le contrôle démocratique demande à ce que le guichet électronique ne s'éloigne pas autant que faire se peut de l'espace géographique où les citoyens sont appelés à voter.
- 121- Celui des Alpes Maritimes, le site d'information des Alpes Maritimes (SIAM), « représente un dispositif multiservices en réseaux interconnectés : c'est un système d'information transversal, intégrant au niveau local les systèmes d'information sectoriels des différents ministères. Celui-ci apporte une valeur ajoutée dans différents domaines (aide à la décision, aide au traitement des dossiers et au fonctionnement, fournitures de prestations de qualité aux usagers, sur place, à proximité du domicile ou à distance) » ; voir Philippe PIRAUX, déjà cité.
- 122- Jacques SAURET, déjà cité.
- 123- Jacques SAURET, déjà cité, page 284. L'auteur ajoute que l'Agence pour le développement de l'administration électronique (ADAE) travaille avec les représentants des collectivités territoriales, afin que de telles plates-formes techniques se constituent, et assurent cette compatibilité local/national tout en laissant la visibilité institutionnelle et la maîtrise de la gestion des services aux élus locaux.
- 124- D'ailleurs les sites non officiels de communes, villes ou villages sont très nombreux.
- 125- Alors que d'autres pays se sont lancés dans l'aventure depuis très longtemps. Depuis 1998, en France, avec le Programme 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.
- 126- L'échéancier est annexé au document e-Algérie 2013. D'ailleurs, en raison du retard accumulé, ce programme est repris et renommé « e-Algérie », c'est-à-dire sans qu'aucune nouvelle échéance ne soit fixée.
- 127- Quelques données parcellaires se trouvent sur le site du ministère de la poste et des technologies de l'information et de la communication. Le deuxième rapport d'étape de la mise en œuvre du programme national en matière de gouvernance, RADP, Mécanisme africain d'évaluation par les pairs (MAEP), point focal national de juillet 2012, fait une vague référence à e-Algérie .
- 128- La Presse en parle. Les TIC en Algérie : Un secteur sinistré ; Voir <http://www.algeriavision.dz/spip.php?article585>
- 129- Abdelkader ZAHAR *E-Gouvernement : l'Algérie dernier d'un Maghreb à la traîne*, voir <http://www.maghrebemergent.info/>.
- 130- Le PDG d'Algérie Télécom a changé huit fois en dix ans, voir <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. Par ailleurs, le ministère de la poste des technologies de l'information et de la communication ne dispose pas de l'autorité nécessaire pour conduire ce programme en raison de son poids, ministère parmi d'autres ; il risque de se concentrer uniquement sur les aspects techniques. Il aurait fallu confier ce programme au Premier ministre ou à une autorité indépendante.

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

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

133-United Nations, *E-Government Survey*, 2012

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

135- La dernière date est fixée pour mars 2013, reportée pour avril, ensuite décembre de la même année.

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

137- La numérisation du passeport est de 40 unités par jour et par daïra, in Hadda CHERROUN, déjà citée.

138- Les communes pilotes retenues pour la numérisation de l'état civil sont celles de Bab el Oued, Hussein Dey, Constantine et Oran, in Hadda CHERROUN, déjà citée. On est encore loin de la possibilité de recevoir une pièce d'état civil par internet. Ce problème est d'autant plus crucial 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. Internet aurait été d'un grand secours dans ce cas.

139- Par 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 TIC est soumise au même traitement que l'importation des armes ». *La Presse en parle, Les TIC en Algérie*, déjà cité ; il y est relaté les nombreuses difficultés rencontrées en matière d'investissement et d'importation.

140- [http://www.algeriatelecom.dz/siteweb.php?p=wll\\_perso](http://www.algeriatelecom.dz/siteweb.php?p=wll_perso) ; consulté le 24 avril 2013.

141- A l'image de l'un des pionniers dans ce domaine, l'EEPAD.

142- A 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.

143- D'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.

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

145- Par exemple pour un particulier, un abonnement d'une année à Algérie Télécom revient à 24 228 dinars pour un débit de un mégaoctet, 34 800 dinars pour un débit de 2 mégaoctets, sans que la qualité du service ne soit garantie.

146- Encore que ces derniers peuvent profiter des installations des universités.

147- Selon 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.

148- Selon Hadda CHERROUN déjà citée, il est prévu la connexion de toutes les maisons de jeunes à un débit de 2 mégas.

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

150- La fracture numérique risque de devenir une fracture démocratique ; avec la démocratie électronique qui est appelée à se développer.

151- Il n'est pas rare de voir de nos jours encore des écrivains publics attablés à l'entrée des services accueillant le public, notamment à la poste.

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

153- Christian BOUDREAU, *A l'aube d'une transformation profonde de l'État*, *Télescope*, vol. 10, n° 05, 2003

154- C'est ce qu'a fait la France avec la loi informatique et libertés de 1978, dont l'application est confiée à la Commission informatique et libertés (CNIL) qui reçoit toutes les déclarations relatives à l'enregistrement des données personnelles.

155- Décret exécutif n°13-84 du 6 février 2013 fixant les modalités d'organisation et de gestion du fichier national des fraudeurs, auteurs d'infractions graves aux législations et réglementations fiscales, commerciales, douanières, bancaires et financières ainsi que le défaut de dépôt légal des comptes sociaux, JO n° 11.

156- Outre les services de sécurité bien connus, il a été mis en place un « Centre opérationnel d'aide à la décision, CONAD ». C'est un service de renseignement et d'enquête qui a pour objet de rechercher et exploiter toute information susceptible de générer une situation de crise. Cet organisme a fonctionné dans l'opacité. Voir le décret exécutif n° 03-332 du 08 octobre 2003 *portant création, organisation et fonctionnement du centre opérationnel national d'aide à la décision*, JO n° 61. Ce centre a été dissous en 2013, voir *El Watan* 2u 30 mai 2013.

- 157- L'ex-Commissaire à la vie privée du Canada Radwansky a révélé l'existence d'un mégafichier au Ministère du Développement des ressources humaines, le Gouvernement l'a démantelé à la suite d'une campagne médiatique.
- 158- Henri-François GAUTRIN et Stéphane YATES, déjà cités.
- 159- Jacques SAURET, déjà cité,
- 160- Mathieu DIVAY, déjà cité.
- 161- Pierre TRUDEL, Renforcer la protection de la vie privée dans l'Etat en réseau : l'aire de partage de données personnelles, *Revue française d'administration publique*, 2010/2 (n° 158).
- 162- Un exemple flagrant est fourni par l'Agence algérienne de développement et de promotion du logement (AADL). Les citoyens s'acharnent pour s'inscrire en vue de l'acquisition d'un logement. La page n'était pas sécurisée. Les données personnelles sont envoyées sans cryptage via le formulaire de souscription à télécharger du site dette Agence. N'importe quel pirate aurait pu les intercepter, exposant les candidats aux usurpations d'identités et autres actions malveillantes ; voir Abderazak Bachir BOUIADJRA ; *AADL par internet, pourquoi l'opération a failli foirer* ; *Liberté* du 20-21 septembre 2012.
- 163- Le web algérien, un des moins sécurisés au monde, voir *El watan* du 24 septembre 2013.
- 164- Pierre TRUDEL, déjà cité.
- 165- C'est ce qu'a fait en France la loi informatique et libertés en 1978, dont l'application est confiée à la commission informatique et libertés (CNIL) qui reçoit toutes les déclarations relatives à l'enregistrement des données personnelles
- 166- La France a décidé de ne pas mettre en place un identifiant unique pour chaque personne à la différence d'autres pays, liberté est laissée au citoyen de choisir lui-même son identifiant dès lors que le niveau de sécurité offert est suffisant en fonction de chaque téléservice. « Des outils d'identification vont être proposés à tous les citoyens, et notamment la carte nationale d'identité électronique (CNIE) portée par le ministère de l'intérieur, la carte Vitale portée par l'assurance maladie et les cartes de vie quotidienne portées par les collectivités nationales. Ces outils, bâtis sur un standard commun, permettront à leur titulaire de s'identifier très simplement en toute sécurité, le cas échéant, de signer électroniquement les documents qui devraient l'être », in Jacques Sauret, déjà cité,
- 167- Loi n° 04-15 du 10 novembre 2004 modifiant et complétant l'ordonnance n° 66-156 du 8 juin 1966 portant code pénal, JO n° 71
- 168- Loi n° 09-04 du 05 août 2009 portant règles particulières relatives à la prévention et à la lutte contre les infractions liées aux technologies de l'information et de la communication, JO n° 47.
- 169-Mourad MENHAOUARA, « La cybercriminalité constitue-t-elle une menace pour l'économie algérienne » ; *Le Soir d'Algérie* du 12-13 juillet 2013.
- 170- 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 en charge de ce secteur ne manque pas à chaque fois de critiquer ces classements, notamment les critères et les méthodes de classement, ce qui montre bien la gêne du gouvernement. Mais quand plusieurs sources donnent des classements comparables, il est difficile de les contester.
- 171- Il suffit de voir comment les régimes autoritaires surveillent, contrôlent et, parfois, ferment l'internet.