

## Les facteurs de succès d'une stratégie d'e-gouvernement en Afrique du nord : étude comparative entre stratégie numérique algérienne et tunisienne

**Tawfiq BOUDJENANE**

Tlemcen University  
Boudjenane\_toufik@yahoo.fr

**BOUCHETARA Mehdi**

Tlemcen University  
bouchetara\_mehdi2002@yahoo.fr

**NABIL MOHAMMED BELMIR**

Tlemcen University  
bel-nab@hotmail.fr

### Résumé

Lors d'une étude sur les défis de l'e-gouvernance en Algérie, nous avons comparé notre cas à celui des pays voisins de l'Afrique du nord, ce qui nous a poussé à étudier le cas tunisien de près, un pays qui a été devancé par l'Algérie à la sortie du premier rapport UN e-gouvernement survey et qui a réalisé un saut remarquable en matière d'e-gouvernement en 2010, ceci a engendré chez nous une curiosité et nous a conduit à mener notre étude afin de déterminer les facteurs de succès de la stratégie de ce pays qui partage trop de points communs avec le notre.

**Mots clés :** e-gouvernance, développement durable, les nouveaux systèmes de communication

### 1. Introduction

Suite au constat fait lors de l'analyse du développement du programme d'e-gouvernement en Algérie et aux pays du Maghreb, et en se basant sur l'index mondial en cette matière l'EGDI, nous avons été intéressé par le cas tunisien et son programme d'implantation de l'e-gouvernement, cet état qui était devancé par l'Algérie lors de la sortie du premier rapport de l'ONU, et qui s'est développé petit à petit

(1), a réalisé un saut remarquable de 58 places dans le classement du rapport 2010, en occupant la première place maghrébine et la 4ème place africaine (2).

Ce progrès rapide nous a poussé à étudier le cas tunisien de près afin de pouvoir identifier les facteurs qui lui ont permis de développer rapidement son programme et d'atteindre en quelques années, la dernière phase d'un projet d'e-gouvernement « **selon les phases de développement de l'e-gouvernement** qui est la phase transactionnelle, ou autrement appelée « le guichet électronique unique »

Tout cela en analysant son cas en matière d'infrastructure, de politique et stratégie, et de ressource humaine, les trois composants de l'indice de développement d'un programme d'e-gouvernement (3)

Dans cette étude comparative et en premier lieu, nous allons aborder le cas algérien à travers sa stratégie numérique, son infrastructure télécom et de son programme d'e-gouvernement, afin de pouvoir les comparer aux mêmes dimensions tunisiennes

### 2. ALGERIE : STRATEGIE NUMERIQUE, E-GOUVERNEMENT ET TIC

#### 2.1 politique et stratégie numérique algérienne

Chargé de l'élaboration d'une politique TIC pour le pays fondé sur l'ambition de l'arrimer à la société mondiale de l'information « déclaration de madame la ministre zohra derdouri », le ministère de la poste et des technologies d'information et de communication a conclu plusieurs partenariats avec des organismes mondiaux afin de développer et de promouvoir ce secteur dans le pays ,Nous pouvons citer comme exemple sa collaboration avec la **banque mondial en 2002** , qui avait pour but de créer un environnement favorable aux développement des Tics et de démocratiser leurs utilisation pour l'ensemble du peuple algérien

Dans cette perspective, plusieurs autres initiatives de ce genre ont été entreprises avec des pays développés dans le secteur concerné, tel que la Coré du Sud (6),

Toute fois, le niveau d'intégration de l'Algérie dans la société d'information reste très bas, ce qui a poussé le gouvernement représenté par son ministère à lancer d'autres programmes stratégiques tels que l'initiative **OUSRATIC en 2003** qui avait pour but d'équiper tout les foyer algérien avec un terminal informatique, mais le niveau de pénétration n'a pas trop évolué comparant à celui de la téléphonie mobile qui a connu une montée exponentielle , ce qui a engendré le lancement de la 2eme version du programme intitulé **OUSRATIC 2 (7)**

Dans la même optique, et dans le but de faciliter l'intégration de l'Algérie au sein de la société d'information, le ministère a entrepris plusieurs initiatives tels que :

- **Le projet du ministère de l'éducation en 2005** qui vise à équiper toutes les écoles avec des ordinateurs
- Le projet de l'e-éducation Le projet de l'université virtuelle

- **La mise en place d'un réseau de recherche**, :projet initié par le ministère des études supérieures et de la recherche
- Un projet de e-santé, initié et développé par le ministère de la santé
- La plateforme internet de Djaweb (6)

Afin d'organiser le déploiement et l'implantation de ces programmes, le ministère représenté par sa e-commission fondée en 2000, « sous instructions du premier ministre » rassemblant plusieurs experts de différents secteurs d'administration algérienne a élaboré une stratégie numérique intitulée e-Algérie , qui repose sur 13 principaux axes (8) , présentés comme suit :

- Booster l'utilisation des technologies d'information et de communication dans les administrations algériennes et dans les affaires
- Développer des mécanismes d'incitation pour encourager les citoyen à utiliser les TIC comme moyen de communication dans la vie quotidienne
- Stimuler le développement de l'économie digitale
- Renforcer les infrastructures de télécommunication
- Développer les compétences humaines en matière des TIC avec l'intégration des formations adéquates au sein de l'établissement d'enseignement
- Encourager la recherche, le développement et l'innovation
- L'actualisation et l'adaptation du cadre juridique
- Mettre en valeur l'importance de la coopération internationale
- Etablir des standards de la stratégie numérique en Algérie et des e-mécanisme pour l'évaluation et le suivi.

Cette stratégie avait comme axe pilote, l'implantation d'un e-gouvernement en

Algérie, à travers une mise en place d'administration électronique qui avait pour objectif de fournir plus de 300 services en ligne en faveur des citoyens et des entreprises algériennes.

Malheureusement, des freins ont subsisté au déploiement de cette dernière et ont retardé sa mise en place qui a été prévue pour le début de l'année 2013.

## 2.2 , TIC, aperçu sur l'environnement et son développement

L'Algérie devrait rattraper son retard dans le domaine des TIC qui prend de plus en plus l'air d'une fracture, elle se classe loin, très loin même derrière la Tunisie voisine qui est survenue honorablement à développer son secteur en quelques années Classée 104<sup>ème</sup> en 2012 selon l'indice de développement des tics IDI, l'Algérie perd une place par rapport au même classement de 2010 (9)

### a. régulation :

En matière de gestion et de régulation, l'entité classée dans le tableau suivant caractérise le paysage des tics en Algérie

	Nombre d'opérateur 2009	Nombre d'opérateur 2010	Nombre d'opérateur 2011
Fixe			
Telephonie	1	1	1
Transmission de données	1	1	12
Mobile			
Telephonie et messagerie	3	3	3
Transmission de données	2 « EDGE »	2 « EDGE »	2 , 3G
Internet			
	Algérie télécom	Algérie télécom	Algérie télécom

### c. Bande passante

Missions	Entité nationale responsable
Accès aux réseaux large bande	ARPT
Radiodiffusion numérique	ARPT, TDA
Logiciels à code source ouvert	MPCIT
Contenus numériques en arabe	CERIST
Cyber sécurité	MPCIT

Source: UIT, Arab Advisors Group Analysis.

**NB : Nous remarquons que l'Algérie ne dispose d'aucune agence spécialisée en sécurité , cette tâche est gérée par le ministère des PTIC**

### b. opérateurs du marché algérien

Les parts de marché algérien sont partagées par les 4 opérateurs suivants :

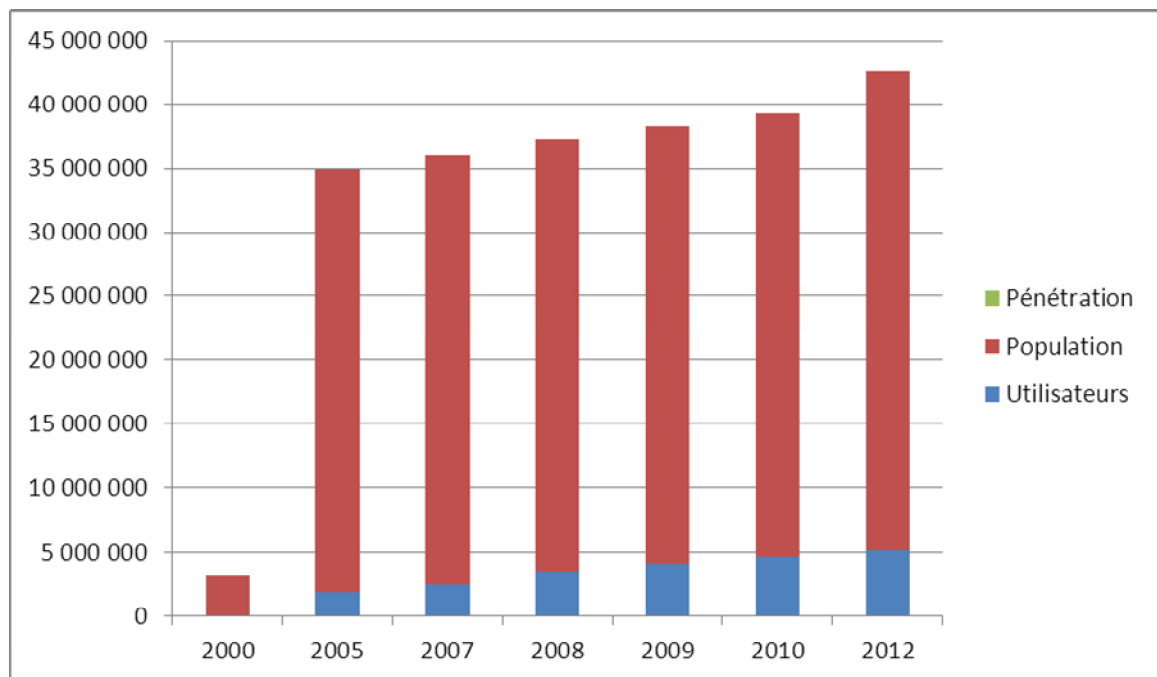
- Algérie télécom
- Djazzy
- Wataniya
- mobilis

## C.1. ETAT DES LEIUX INERNET 2012

Nombre d'utilisateur	5,23 millions
Utilisateur de facebook	4 111 000 soit 11 %

Source : <http://www.internetworldstats.com/>

Année	Utilisateurs	Population	Pénétration	Source
2000	50,000	31,795,500	0.2 %	ITU
2005	1,920,000	33,033,546	5.8 %	ITU
2007	2,460,000	33,506,567	7.3 %	ITU
2008	3,500,000	33,769,669	10.4 %	ITU
2009	4,100,000	34,178,188	12.0 %	ITU
2010	4,700,000	34,586,184	13.6 %	ITU
2012	5,230,000	37,367,226	14.0 %	IWS



**Nous remarquons une faible pénétration de internet en Algérie, ceci est due a la grandeur de surface du pays et l'infrastructure insuffisante.**

Toute foi, le Groupe Algérie Télécom détient le monopole et reste le seul fournisseur de services Internet à large bande DSL en Algérie. A la fin de l'année 2010, le nombre total d'abonnements aux services Internet à

large bande fixes (filaires) avait atteint les 900 000 (12) en termes d'abonnements. Cependant l'année 2013 marquera l'apparition de la 3G sur le marché algérien, son déploiement se fera en trois étapes pour couvrir l'ensemble du pays

### 3.3 E-GOUVERNEMENT EN ALGERIE

L'introduction et l'utilisation des technologies de l'information et de communication dans l'administration publique, est un moyen pour l'état d'améliorer son processus de gouvernance, dans ce cadre, les TICS rendent possible l'automatisation des procédures pour les administré et l'interconnexion entre les différents pouvoirs et entités étatiques, facilitant ainsi le bon fonctionnement des administrations

Ces technologies permettront ainsi une meilleure interaction entre l'état, ces institutions et le public, notamment à travers :

- La gouvernance démocratique: cette dernière garantit une meilleure représentation des citoyens dans les institutions de l'Etat et une large participation au débat démocratique dans le pays;
- La gouvernance économique: cette dernière favorise l'assainissement du cadre macroéconomique général du pays, des secteurs bancaires et financiers ;
- La gouvernance administrative: cette dernière rapproche l'administration des citoyens, facilite l'informatisation de l'état civil, du domaine foncier, du recensement des populations, de la collecte des impôts, etc...

Dés lors, ces nouvelles technologies feront évoluer l'Etat algérien de sa fonction d'impulsion et de direction vers son nouveau rôle d'accompagnement, de catalyseur, d'animateur de réseaux et de médiation vis-à-vis des initiatives portées par les autres (**Dr. Nadia CHETTAB**)

L'Algérie, comme la majorité des pays africains souffre d'une mauvaise gestion administrative interne et externe, le gouvernement et à travers sa volonté politique et ces initiatives précédemment vue a conscience du rôle que peut jouer les TICS

dans l'amélioration du processus de gouvernance

Cependant la présence en ligne de l'institution algérienne reste très faible, Des sites web dans leur majorité informatifs, mis à part celui du ministère de la justice qui offre la possibilité de commander son casier judiciaire en ligne

En conséquence, l'ALGERIE est **classée à la 131e place mondiale dans l'« United Nations E-Gouvernement Survey 2012 » sur un ensemble 159 pays étudiés. Elle perd une place par rapport aux résultats de l'enquête de 2010, mais améliore de 13% son index d'e-gouvernement.** Malheureusement aucune stratégie ni plan d'action ou d'implantation n'est communiqué pour ce programme.

### 3. TUNISIE.STRATEGIE NUMERIQUE, TIC, ET E-GOUVERNEMENT

#### 3.1 Politique et Stratégie numériques

Depuis 2000 la Tunisie avait commencé à réguler son secteur des technologies d'information et de communication, et cela en créant des agences nationales spécialisées et un cadre législatif qui contient des textes pour la signature électronique, et la sécurité informatique et cela dans le but de lancer une économie numérique afin d'intégrer la société d'information mondiale

Dans cette perspective la Tunisie, dans un premier lieu et à travers son programme de mise à niveau, avait encouragé les entreprises à utiliser les technologies d'information et de communication afin d'accroître leur productivité, et dans un deuxième lieu a multiplié les centres de recherche et les parcs technologiques afin de

renforcer la recherche et de créer une synergie entre les secteurs éducationnel et privé (13),

Cette vision avait pour but d'utiliser les TIC comme un levier de développement pour améliorer la productivité national et exporter un nouveau produit a forte valeur ajouté qui est le produit numérique

En 2009 90 % des entreprises tunisienne été connecté a internet, contre 88 % en 2008 et 80 % en 2007, la majorité des transaction se faisait électroniquement, notamment le paiement des impôts en ligne via l'application e- tasrih (5.1), dans la même période les exportations du produit électronique ont enregistrées 527 million de dollars de revenue .

ce résultat était le fruit d'une vision au début, qui a été transformer en une stratégie national bien étudiier et élaborer, avec des objectifs claire

Les principaux axes de cette stratégie sont

#### **a- La vulgarisation de l'utilisation des TIC**

Et cela en promouvant les bénéfices de cette technologie

- a- Aux prés des entreprise en matière de gain, en temps et de productivité dans le cadre de mise a niveaux des entreprises tunisienne
- b- auprès de la population en créant une culture digital national a travers, la démocratisation ces technologies via une infrastructure moderne ,tout en multipliant les initiatives pour inciter la population son utilisation , parmi lesquelles on cite
  - La création du centre national IT pour enfant (7) « connue sous le nom du centre informatique pour enfant ou CRIP » visant a former les enfant de 5 a 15 ans

- L'utilisation de l'informatique comme un outil pédagogique pour les activités préscolaires.
- La connexion de tous l'établissement a caractère éducatifs a internet (8)
- La connexion de tout les librairies universitaire et municipale (203/318) ainsi les maisons de culture (161/209) et auberges de jeune a internet (294/296) (9)
- La création de département et club informatique dans les maisons de jeunes (79/209) , et des lieux d'accès public a internet dans tout le territoire national
- La promotion de l'utilisation d'internet dans les zones rural a travers des caravane équipés de matériels informatiques et connexion ainsi que des outils d'éducation et des jeux destiné aux publique jeune
- L'amélioration de taux de pénétration de terminaux informatique , le parc est passé de **472 000** en **2004** a **997 000** en **2008** avec une évolution de taux de pénétration de 7% en 2004 a 13.1% en 2008 (10.5) , cette évolution a été le fruit d'un projet national applé « **the family PC** » (10.5)
- Offrir aux citoyen et aux entreprise un système d'administration électronique, qui visé a réduire les couts, améliorer la participation citoyenne , et a rendre meilleur leur vie (12.5)
- La modernisation du secteur de la santé en lui équipant d'un système d'information qui relie 280 centre de soin , et développer les activité a forte valeur ajouté telque la télémédecine

#### **b- Instaurer un climat de confiance pour le développement des tic**

Dés 1999, la tunisie a instaurer une stratégie de cyber-sécurité qui a pour objectif la protection les systèmes d'informations afin de créer un climat propice pour les activités numérique , La première mesure été de

d'instaurer une loi en 1999 qui définit les dépassement et les crimes électronique ainsi que leurs sanctions judiciaire , Des mesures ultérieures visé a créer une agence national spécialisé dans la sécurité informatique (ANSI) et une agence de sécurité d'intervention informatique (TUNCERT) (13.5) ,

En 2000 la tunisie a créer l'agence national tunisienne de la certification informatique qui

Les entités en charge de réguler le secteur se présente comme suit dans le tableau suivant :

AGENCE	ROLE
• <b>l'Agence Tunisienne de l'Internet (ATI)</b>	est l'unique fournisseur en gros d'accès international à Internet en Tunisie. Elle assure des fonctions de point d'échange Internet national (national Internet exchange), la gestion du domaine national « .tn » et la gestion de l'adressage IP en Tunisie pour le compte de l'INT
• <b>l'Agence Nationale de Sécurité Informatique (ANSI)</b>	l'agence effectue un contrôle général des systèmes informatiques et des réseaux relevant des divers organismes publics et privés. Elle veille à l'exécution des orientations nationales et de la stratégie générale en matière de sécurité des systèmes informatiques
<b>l'Agence Nationale de Certification Electronique (ANCE)</b>	Chargé de sécuriser les transactions et les échanges électroniques dans les domaines de e-commerce, e-gouvernement, e-banking, e-finance, e-enseignement, e-santé ...
<b>l'Office National de Télédiffusion (ONT)</b>	a pour mission d'assurer en exclusivité la diffusion des programmes radiophoniques et télévisés en Tunisie
<b>l'Agence Nationale des Fréquences (ANF)</b>	Chargé de la gestion des fréquences radioélectrique

#### 4.2 TIC, aperçu sur l'environnement et son développement

L'infrastructure télécom en Tunisie est considérée comme une infrastructure moderne qui couvre l'ensemble du pays, équipé des dernière technologie dans la matière elle englobe tous les services TIC existants tel que la téléphonie mobile , l'internet fixe et mobile a très haut débit ,

##### a. Opérateurs du marché (mpctic tn )

Les principaux opérateurs télécom sont les suivants

**Tunisie-Télécom :** considéré comme l'opérateur historique du pays fondé en janvier 1996 comme une entreprise étatique , elle détenez le monopole des

a contribuer a l'évolution numérique par l'établissement du cadre légal et technique de la signature électronique , et l'implantation d'un système de e-paiement en 2001 par la création de l'e-dinar , la monnaie virtuelle du pays pour la poste tunisienne (15.5) , ces actions ont visé a instaurer un climat électronique de confiance et de promouvoir le commerce électronique.

télécommunication , jusqu'à l'ouverture de sont capital après la signature de la Tunisie dans la convention de l'OMC , suite ça les part de l'entreprise sont détenu respectivement par le gouvernement a hauteur de 65 % et le département télécom de Dubaï holding avec 35 % des parts , cette entreprise fournie une large palette de produit et de service , tel que la téléphonie mobile 2G , la téléphonie fixe , et les services de transmission d'information « data transmission service » , ( ADSL, VSAT, WIMAX,...)

**Orascom Télécom tunisie** le détenteur de la 2ème licence de téléphonie mobile en décembre 2002 , il fournie des services de téléphonie 2G et mène une concurrence féroce avec l'opérateur historique, ces part de

marcher été évaluer a 47,7 % en décembre 2007 avec plus de 3.6 millions d abonnés

**Divona telecom** : le premier et le seul operateur a offrir de la téléphonie par satellite avec des services WIMAX, créer en 2004 ces principaux clients sont des entreprise, il est leader aussi dans les solution pour les call center

**Le groupement Divona Tunisie/Orange France Telecom** a obtenu sa licence en 2009

Vue globale du marche, des opérateurs et des service fournies :

	Nombre d'opérateur 2009	Nombre d'opérateur 2010	Nombre d'opérateur 2011
Fixe			
Telephonie	1	2	2
Transmission de donné	2	2	2
Mobile			
Telephonie et messagerie	2	3	3
Trasmisiion de donnés	2 « EDGE »	2 « EDGE » 1 3G	3 , 3G
Internet			
	5 privé, 7 public	5 privé, 7 public	5 privé, 7 public

; cette licence porte sur la télécommunication fixe, la télécommunication mobile 2G et 3G et la fourniture de services Internet. L'attribution de licences 3G aux opérateurs Tunisiana et

Tunisie Télécom ne pourra intervenir que dans une période d'une année environ

La féroce concurrence entre les premiers opérateurs a révolutionné le secteur des TIC soumis au monopole de la TT avant 2002

### b. Etat des lieux d'internet (2012)

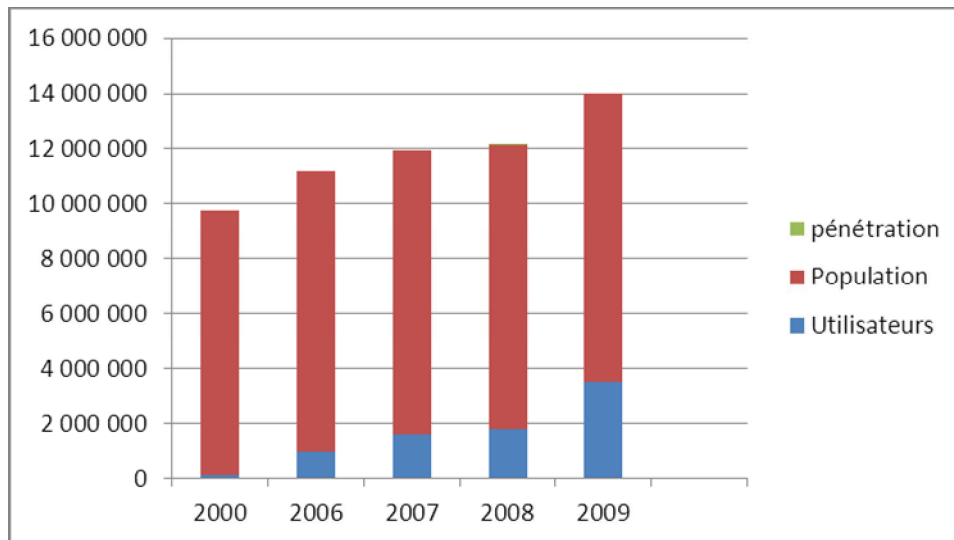
**Tableau 10 : Etat des lieux d'internet (2012)**

<b>Nombre d'utilisateur</b>	<b>4.2 millions</b>
<b>Nombre d'inscrit</b>	<b>607 142 soit 5.65%</b>
<b>Nombre de compte e-mail</b>	<b>806 006 soit 7.5%</b>
<b>Nombre de nom de domaine enregistré en .TN</b>	<b>14 453</b>
<b>Capacité de connectivité au réseau mondial</b>	<b>60 gigabite/s</b>
<b>Utilisateur de facebook</b>	<b>2 738 180 soit 25 %</b>

### 3.2 Pénétration internet

Année	Utilisateurs	Population	pénétration	Source
2000	100 000	9 666 900	1.0 %	ITU
<b>2006</b>	953 000	10 228 604	<b>9.3</b>	ITU
<b>2007</b>	1 618 440	10 342 253	<b>15.6</b>	ATI
<b>2008</b>	1 765 430	10 383 577	<b>17</b>	ATI
<b>2009</b>	3 500 000	10 486 339	<b>33.4</b>	ATI





L'infrastructure des télécommunications a connu une forte évolution durant la dernière décennie. La croissance du nombre d'abonnés à internet en est la preuve

### Utilisation des TIC pour la gouvernance en Tunisie

Sachant le passage à l'e-gouvernement nécessite d'abord une gouvernance des TIC, la Tunisie a commencé à encadrer d'abord l'utilisation de ces technologies en leur créant un cadre légal et des organismes « précédemment vus » pour réguler le secteur tout en ouvrant et en levant le monopole pour favoriser la concurrence et couvrir l'ensemble du pays avec une bonne qualité en matière d'infrastructure

Actuellement la Tunisie est en train de finaliser son programme d'e-gouvernement qui vise à rendre plus facile la communication entre le gouvernement et les différentes parties prenantes de la société (entreprise – citoyen) et cela en suivant une stratégie bien élaborée qui a pour but de généraliser l'utilisation d'internet par tous les citoyens tunisiens à travers les différents programmes de démocratisation « family PC, internet for all, ... » Tout en fixant une vision et des objectifs clairs à atteindre pour le moyen et long terme

« ict governance in tunisia » développement

### 3.2 e-gouvernement en Tunisie

Pour la mise en place d'un e-gouvernement la Tunisie s'est dotée d'une structure spéciale

#### a. La structure de gouvernance pour le programme d'e-gouvernement

Parallèlement au programme de développement de l'infrastructure des télécoms, le gouvernement tunisien a mis en place une structure pour mener et piloter le projet d'e-gouvernement en Tunisie, tout en suivant les étapes de l'implantation d'un tel programme, de la présence basique en ligne, aux services interactionnels interconnectés du guichet unique

En activité depuis 2005, cette unité est la structure dédiée au programme de l'administration électronique. Chargée principalement de la coordination et du suivi de la réalisation, des décisions, des recommandations et des projets du programme de l'administration électronique. L'unité assure également la continuité de la coordination entre les différentes structures publiques impliquées.

Des coordinateurs sont également désignés au niveau de chaque ministère afin de coordonner et de faciliter la mise en œuvre

du programme de l'administration électronique au niveau de leurs secteur.(15)

Pour une meilleure conduite de ses missions, l'Unité de l'Administration Electronique s'appuie sur les recommandations et les propositions d'un comité technique comme elle peut se référer à un comité ministériel qui veille à la concrétisation des orientations générales dans le domaine de l'administration électronique. Ces deux comités ont été créés par le **décret n° 2003-1083 du 13 mai 2003.** (16)

Parmi ces principales missions la création D'un cadre légal d'e-gouvernement :

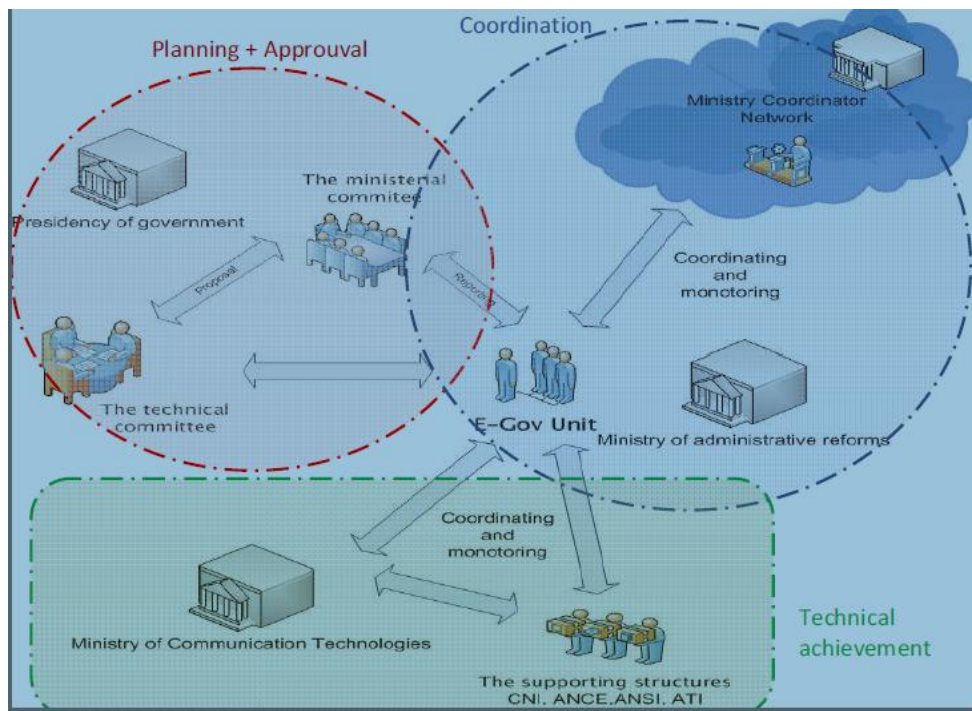
Chaque projet d'e-gouvernement nécessite un cadre légal pour le bon fonctionnement du projet, qui doit assurer les points suivants :

- Identification des différents intervenants
- La sécurité de la transaction
- La protection des données personnelles
- La divulgation de l'information

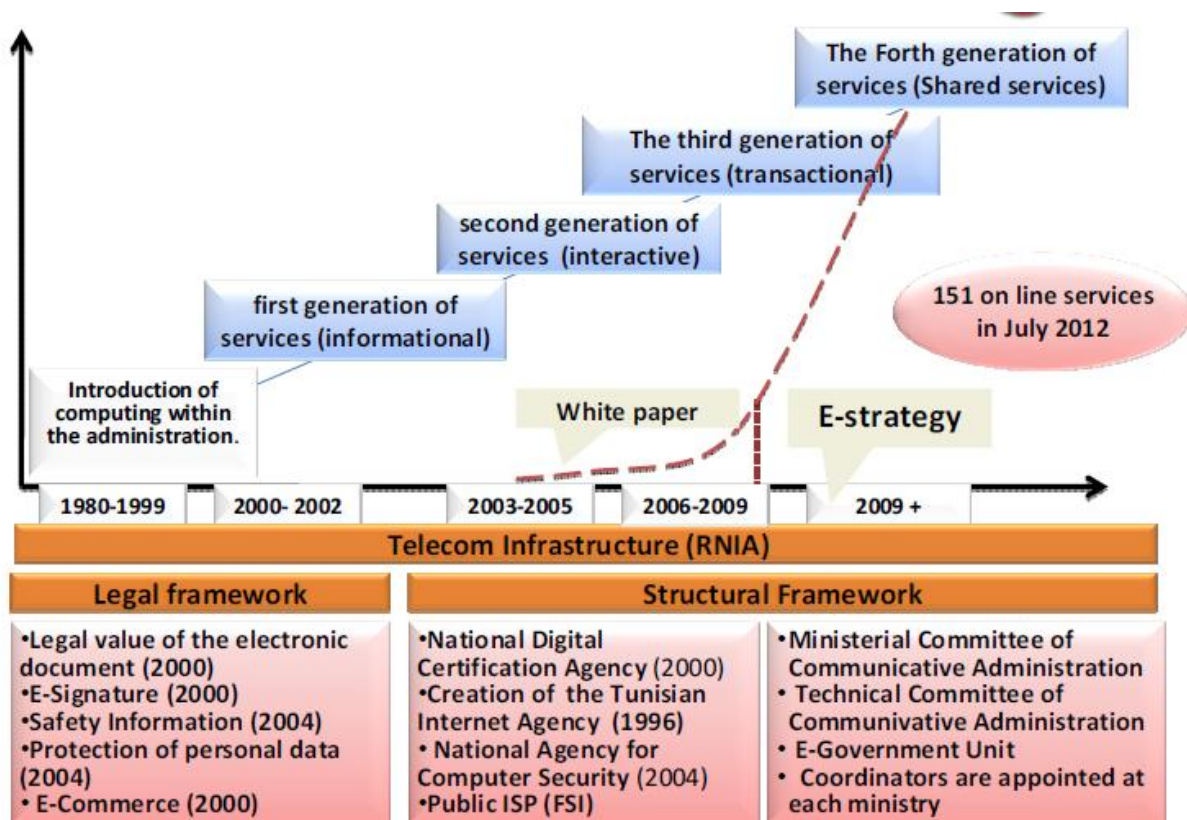
Cette organisme avait aussi pour tache, de coordonner les opération entre les partie prenantes, (administrations, ministères, et...) et de s'assurer le bon déroulement de l'implantation du programme

Une comité administratif et technique pour cordonner et superviser les taches dans chaque ministère, Et a la fin une équipe implanter sur place dans chaque entité pour assurer l'implantation du programme et faire le suivi des projets

## Architecture de l'unité



b. l'évolution de L'Administration Electronique (17)



L'évolution de l'administration électronique en Tunisie a été faite selon 5 phases:

**Phase préliminaire (1980-1999)** :L'évolution de l'administration électronique en Tunisie a eu pour prémisses l'émergence depuis les années quatre-vingt,

des premiers chantiers de dématérialisation des processus administratifs, et ce à travers l'introduction de l'informatique au sein de l'administration publique. Cette informatisation se traduit par la création de plusieurs applications informatiques, telles que les applications relatives à:

- La gestion des affaires administratives du personnel de l'Etat (INSAF)
- Le Processus de la Décision Budgétaire (ADEB)
- Le suivi et la gestion des ordres de missions à l'étranger (RACHED).

#### **La première génération des sites web publics : La phase d'information (2000-2002)**

:L'ouverture de l'administration sur l'internet : la phase d'information est la première étape de développement de l'administration électronique. Le but de cette phase est de disposer d'une présence en ligne sur internet afin d'exploiter ce nouveau canal de communication. Le site web s'ajoute à l'ensemble des autres canaux d'information et de diffusion d'informations officielles notamment les dépliants, les centres d'appel téléphoniques, les centres de services et les fax.

#### **La deuxième génération des sites web publics : La phase d'interaction (2003-2005)**

:A cette phase, l'organisation propose un lien de communication plus personnel avec les citoyens en implantant une prestation électronique de service qui utilise la messagerie électronique, un moteur de recherche, téléchargement de formulaires et de cahiers de charges en ligne. C'est le début d'une communication électronique bidirectionnelle avec le citoyen. On peut dire que cette phase jette les bases de la mise en place d'un guichet de services « virtuels » d'information plus personnalisé.

#### **L'orientation vers la mise en ligne des services : la phase de transaction (2006-2009)**

: Cette phase est le prolongement de la phase d'interaction. Elle y ajoute des télé-procédures qui permettent de soumettre des documents électroniques et le paiement en ligne afin de réaliser une transaction complète. On intègre au potentiel de communication celui du traitement de l'information. On peut ainsi gérer le cycle complet d'une transaction depuis la collecte des données en passant par les traitements jusqu'à son archivage. (L'inscription en ligne, le paiement de factures en ligne, la création d'entreprise en ligne, Madania 2 (état civil)...).

#### **Les services administratifs intégrés 2009-...**

**: la phase d'intégration** :Les projets de la phase d'intégration sont très liés à l'implantation d'une organisation structurée en réseaux et à l'utilisation stratégique des technologies de l'information. L'intégration des services vise une intégration totale des prestations électroniques des services de diverses organisations sur un même portail. Le citoyen peut alors bénéficier d'un point d'entrée unique pour faire une demande de service qui exige la collaboration de plusieurs organisations. (Le projet du connected government framework, la liasse unique, la télé-déclaration fiscale...).

Pour cette phase le gouvernement a élaboré une nouvelle stratégie appelé e-stratégie

#### **c. L'e-strategie tunisienne (2009)**

La stratégie numérique tunisienne est le fruit de des et des mené par le gouvernement tunisien pour atteindre des objectifs ciblé dans un laps de temps bien déterminé, cette étude qui a été achevée en 2009 s'est basé sur un benchmarking des autres politiques numériques des pays développés pour tracer une feuille de route, si ambitieuse, de développement sur un terme de 5 années, proposé en 3 chapitres

- Les projets horizontaux
- Les normes
- Les outils de mesure du développement

#### d. Les objectifs de la stratégie

Pour mettre en œuvre cette vision, plusieurs objectifs stratégiques ont été déterminés dans le cadre d'un plan d'action pour le développement de l'administration électronique et qui sont classés en deux catégories :

##### d.1 Le développement de nouveaux services en ligne

L'objectif est d'aboutir progressivement pour chaque secteur à un catalogue de services à mettre en ligne en prenant en compte lors de conception de ces services les éléments suivants :

- Réingénierie de la procédure.
- Analyse de la valeur et détermination du retour sur investissement.
- Répondre aux besoins des utilisateurs.

##### d.2 - amélioration de la qualité des services en ligne

Cet objectif est lié à la perception qui est faite du développement de l'administration électronique tunisienne par le citoyen et de sa perception pour la qualité du service.

Cet objectif varie selon la catégorie de l'utilisateur qu'il s'agit d'un citoyen, d'une entreprise, d'un fonctionnaire public...

- **Pour le citoyen:** Il s'agit de la simplification des procédures administratives pour le citoyen en assurant la proximité de l'administration pour lui faciliter l'accès aux informations et accomplir le service en ligne sans perte de temps.

- **Pour l'entreprise :** Cet objectif repose sur l'idée de l'amélioration du climat des affaires en Tunisie pour encourager l'investissement privé en assurant des services en ligne permettant l'accès aux informations utiles et l'accomplissement des procédures administratives dans les plus brefs délais.
- **Pour le fonctionnaire :** Il s'agit d'améliorer les compétences et l'efficacité des fonctionnaires publics dans les différentes structures administratives à travers la formation et le gain d'expérience que génère l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication et à travers la réduction de la charge administrative en utilisant les services en ligne.(16)

#### e. Plan d'action

Pour mettre en œuvre les objectifs stratégiques, un plan d'action pour le développement de l'administration électronique a été déterminé et tourne essentiellement autour des axes stratégiques suivants :

- La promotion du cadre institutionnel chargé de l'exécution de la stratégie de développement de l'administration électronique.
- L'adaptation du cadre juridique et réglementaire conformément aux exigences du développement de l'administration électronique.
- L'intégration des systèmes d'information et leur adaptation pour les rendre interactifs.
- Le développement de l'infrastructure et des équipements électroniques de l'administration tunisienne.
- La formation et développement des ressources humaines.

- La définition de normes et référentiels communs aux différentes structures de l'administration.
- La facilité de l'accès aux sites web et aux contenus informationnels.
- Le renforcement des infrastructures de télécommunication.
- Source :  
<http://www.pm.gov.tn/pm/article/article.php?id=61&lang=fr> (18)

, et cela afin de définir quel sont les paramètre qui ont permis a l'état voisin (la tunisie ) de maitriser son projet et de l'achevé dans la duré voulu

Ce tableaux englobera quatre dimension, gouvernance, infrastructure, politique ou stratégie numérique, et humaine , et nous permettra par la suit d'identifier les défis qu'a rencontrer l'Algérie et qui ont bloquer ou ralenti son projet d'implantation.

#### 4. Tableau de comparaison entre les deux stratégies, algériennes et tunisiennes pour le déploiement de l'e-gouvernement

Dans ce tableau, nous allons établir une comparaison entre les pays, Algérie et Tunisie , en matière de développement et d'implantation d'un projet d'e-gouvernement

Pays / dimension	ALGERIE	TUNISIE	Recommandation pour implémenter l'e-gouvernement en Algérie suivant le model tunisien
CARACTERIS TIQUE DU PAYS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Population: <b>38,480,000 (2012)</b></li> <li>• Surface (km²): 2 766 890.</li> <li>• Election of constitutional assembly: 2011</li> <li>• Main Economic activity:</li> <li>• Oil and gaz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Population: <b>10.732.900 (2012)</b></li> <li>• Surface (km²): 165, 610</li> <li>• People revolution: <b>January 14, 2011</b></li> <li>• Election of constitutional assembly: 2011</li> <li>• Main Economic activity: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Agriculture</li> <li>○ Tourism</li> <li>○ Industry: textile is the main activity</li> <li>○ Services</li> <li>○ Phosphates &amp; limite Oil</li> </ul> </li> </ul>	
Stratégie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absence de vision et d'objectifs claire</li> <li>• une stratégie numérique appelé e-Algérie 2013 qui n'a pas encor vue le jour jusqu'à présent</li> <li>• une commission appelé e-commission qui manque d'influence et de coordination</li> <li>• absence d'une unité qui pilote et coordonne le projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un vison claire et des objectifs atteindre dans un délai précis Dans le but d'utiliser les tics comme levier de développement économique</li> <li>• Une stratégie d'e-gouvernement bien élaboré basée sur un benchmarking, et une étude précise</li> <li>• La création d'une unité sous la tutelle du premier ministère pour la réalisation la coordination et le suivie du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• créer une unité dédié a la mise en place d'un programme d'e-gouvernement, pour assurer l'élaboration de la stratégie et ça mise en place</li> <li>• fixer des objectifs claire atteindre a moyen et a long terme en matiere de strategie et vision numérique</li> </ul>

Gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manque en gouvernance des TIC en matière de loi</li> <li>Absence d'une unité pour la sécurité des systèmes d'information</li> <li>un vide juridique concernant le e-commerce, l'e-paiement, et la signature électronique</li> <li>manque de synchronisation entre les reformes administrative, lancer en décembre 2013 et le programme d'administration électronique</li> <li>absence de coordination entre les différentes entités étatiques et un réseau intergouvernemental inutilisé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avant de commencer à gouverner par les tic, la Tunisie a commencé par la gouvernance des tics avec la création d'un cadre réglementaire qui encadre le secteur en matière de sécurité</li> <li>Des réforme administratives qui vise a transformer l'administration classique a une administration électronique, afin de gagner en productivité en temps et en argent</li> <li>la forte volonté d'intégrer la société d'information et exploiter la forte valeur ajoutée des exportations des produits et services numériques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En s'appuyant sur la stratégie de notre voisin, l'implantation d'un programme d'e-gouvernement, commence par la gouvernance des tic, en créant un cadre légal propice et favorable pour le développement des tics et les activité numérique , et ceci en : Créant des agences spécialisées en sécurité des systèmes d'information pour la mise en place et l'intervention en cas de fraude électronique</li> <li>inclure l'e-gouvernement dans le programme de réforme administrative</li> </ul>
Infrastructure	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une infrastructure insuffisante vue la grandeur du pays</li> <li>un service internet médiocre, monopolisé par Algérie télécom</li> <li>Cherté du prix de mégabyte</li> <li>absence de l'interconnexion entre les différentes administrations, et entre les administrations de la même entité</li> <li>absence de connexion internet dans la majorité administrations et lieux publics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modernisation de l'infrastructure afin de démocratiser l'utilisation des TICS et surtout internet</li> <li>Prés de 50% des foyer tunisien sont connecté a internet</li> <li>Connecté tout les administrations et les entité public a internet , notamment les maison de jeunes , les écoles , et les maisons de culture</li> <li>La disponibilité d'un point d'échange interne en tunisie</li> <li>Un pris de mégabyte/s 10 fois moins chers qu'en Algérie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>l'expansion de l'infrastructure télécom et couvrir une plus grande partie du pays en matière d'internet</li> <li>L'élaboration de nouveaux programme pour équiper les foyers algériens avec un terminal informatique</li> </ul>
Capacité humaine	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'initiative OUSRATIC 1 et 2 qui n'as pas eu le succès souhaité</li> <li>Aucun investissement en matière de formation de ressources humaines, administratives et citoyennes trouvé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investissement en matière de formation d'utilisation des fonctionnaires d'état a l'utilisation des outils informatique</li> <li>introduire la culture numérique dans tout les states d'éducation national</li> <li>*Equipé tout les foyers d'un terminal informatique via le projet family pc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>la formation des administrateurs algériens,</li> <li>promouvoir l'utilisation des Tics dans zone rurales</li> <li>inclure des formations de TIC dans les programmes d'éducation national</li> </ul>

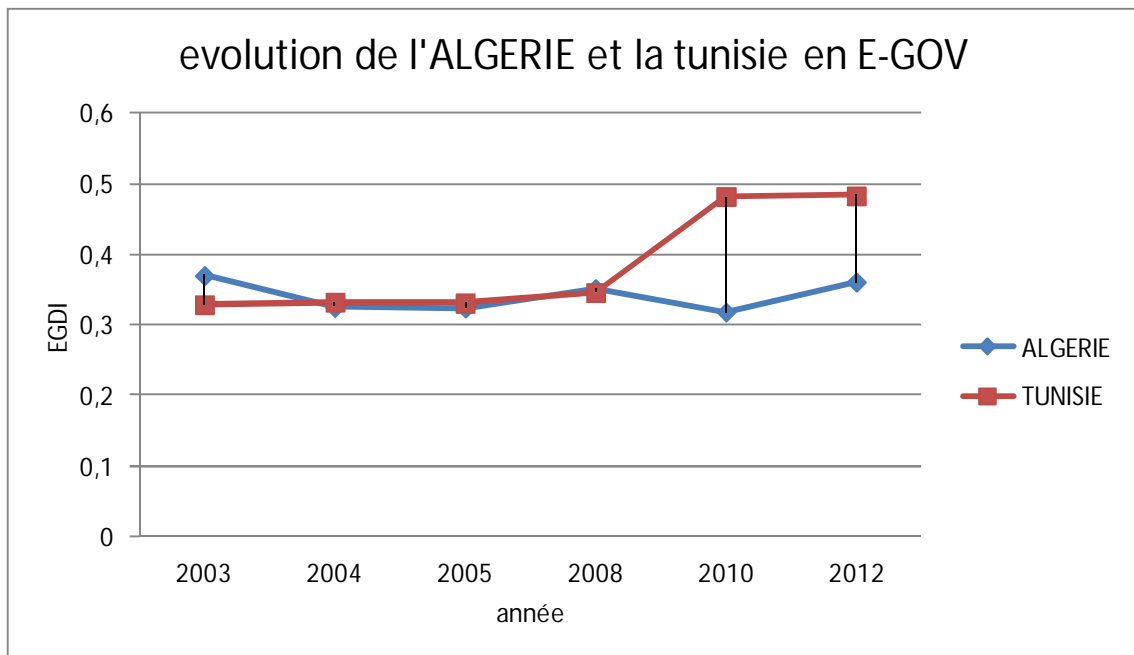
## 5. Constat : Comparaison entre l'Algérie et la Tunisie

Tableau 1 : évolution de l'EGDI en Tunisie et en Algérie

Année	2003		2004		2005		2008		2010		2012	
	EGDI	R	EGDI	R	EGDI	R	EGDI	R	EGDI	R	EGDI	R
Algérie	0.370	91	0.3248	118	0.3242	123	0.3515	121	0.3181	131	0.3608	132
Tunisie	0.329	108	0.3227	120	0.3310	121	0.3458	124	0.4826	66	0.4833	103

Source : (1) **EGDI** : indice de développement d'e-gouvernement

**R** : rang mondial



## ANALYSE

Dans ce graphe nous remarquons que l'EGDI tunisien s'est progressé d'une façon spectaculaire durant la période 2008-2010 pendant que celui de l'Algérie est resté immobile ou presque sans enregistrer la moindre évolution,

Afin de trouver les facteurs qui ont influencé ce graphe, nous allons décortiquer l'indice des deux pays et examiner l'évolution des composants

### 2.1 Evolution de l'indice de la présence en ligne

année	2003	2004	2005	2008	2010	2012
Algérie	<b>0.384</b>	<b>0.251</b>	<b>0.2462</b>	<b>0.2241</b>	<b>0.03351</b>	<b>0.2549</b>
Tunisie	0.179	0.154	0.1538	0.1304	0.1641	0.4771

#### Analyse :

D'après les résultats de ce tableau nous constatons une stagnation de l'indice de présence en ligne algérien avec un faible progrès en 2010, pendant que l'indice tunisien a enregistré une croissance considérable, ce

Cet indicateur est l'indice de la présence en ligne des administrations et des entités étatiques, ainsi que les services fournis en ligne par ces derniers, il est établi en étudiant les site-web et en les classant selon le barème des phases de développement d'un projet d'e-gouvernement, (3)

qui indique que lors de la fin de cette période, le gouvernement tunisien enregistrait une forte présence sur le web avec beaucoup de services fournis en ligne



## 2.2 Évolution de l'indice sur l'infrastructure télécom

Cet indice est l'indicateur de l'infrastructure qui couvre le pays, il se base sur les données que fournit l'ITU et son indice de

développement des infrastructures IDI, un ITU : organisme mondial spécialisé en TIC

année	2003	2004	2005	2008	2010	2012
Algérie	<b>0.036</b>	<b>0.033</b>	<b>0.0365</b>	<b>0.1230</b>	<b>0.1248</b>	<b>0.1812</b>
tunisie	0.089	0.084	0.0993	0.1636	0.1942	0.2886

### Analyse :

Nous remarquons que l'Algérie a enregistré une faible évolution durant la période 2008-2012 comparant à celle de la Tunisie, ceci a pour cause la grande différence entre les surfaces des deux pays et les concentrations des populations

## 2.3 Évolution de l'indice sur le capital humain

Cet indice est l'indicateur de l'alphabétisation des populations et leur capacité d'utiliser les TIC.

La population alphabétisée est considérée comme une population capable d'utiliser les outils informatiques

Année	2003	2004	2005	2008	2010	2012
Algérie	<b>0.69</b>	<b>0.690</b>	<b>0.6900</b>	<b>0.7114</b>	<b>0.7377</b>	<b>0.6463</b>
Tunisie	0.72	0.730	0.7400	0.7498	0.7710	0.6841

### Analyse

En étudiant le facteur humain, nous constatons une petite différence entre les deux indices ; un léger avantage pour la Tunisie,

### Conclusion :

Ces indices nous offrent une vue globale de la situation, sans qu'ils nous communiquent réellement les raisons et les facteurs qui ont influé leur évolution, pour cela, nous allons étudier dans ce qui suit la stratégie numérique des deux pays, les états des lieux des TIC, et les programmes nationaux pour démocratiser l'utilisation des TIC auprès des populations

### Conclusion

En se basant sur le modèle tunisien réussi d'implantation d'e-gouvernement, nous avons pu identifier les obstacles qui bloquent le programme algérien, et par la suite proposer des solutions

En conclusion, un programme d'implantation d'e-gouvernement doit être bâti sur une vision et des objectifs clairs tout en suivant respectivement ces étapes :

- Création d'un climat de confiance pour favoriser le développement du secteur numérique,
- Démocratiser l'utilisation de TIC via des programmes nationaux
- la modernisation de l'infrastructure TIC

- Le déploiement du programme d'e-gouvernement via une unité dédiée, bien structuré

### Références

- 1 : UNglobal e-gouvernement survey 2003 , 2004,2005,2008,2010,2012
- 2 :UN global e-gov survey 2010 et
- 3 : annexe an global e-gouvernement survey 2012
- 4 : communiqué du CERIST , TIC et droit
- 5 : ARPT /communiqué de régulation
- 6 : publication-gouvernement Algérie
- 7 : MPTIC :ministère de la poste et technologie d'information et de communication
- 8 rapport e-Algérie
- 9 ; rapport de ITU 2012
- 10 : annexe ITU 2012
- 11 : rapport des etat des lieux tic en Algérie
- 12 : algeritelecom.dz
- 13 : publication Tunisie politique d'e-gouvernement
- 14 :5.1
- 15 : e-government readiness in Tunisia
- 16 : e-government unit publication
- 17 : Mincom: ministere des technologie d'information et de communication tunisien
- 18 : <http://www.pm.gov.tn/pm/article/article.php?id=61&lang=fr> (18)