

LE PASSAGE VERS L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE EN ALGERIE : L'EXPERIENCE DU MINISTERE DE LA JUSTICE

Djellali Ahlem Chahrazed, doctorante, ESC, Labo Marketic

Ratiba Aroub, Maitre de Conférences A

Résumé: Depuis les années 1990, le concept des TIC au sein des administrations publiques a connu une forte émergence. En effet, le recours à ces outils s'est généralisé surtout dans les pays de l'OCDE étant donné que leur finalité est de simplifier les procédures administratives, tout en réduisant les délais et les coûts associés aux échanges d'information et à la fourniture du service public.

L'Algérie, soucieuse de s'adapter à une société de l'information, a adopté en 2013 une stratégie nationale «**e-Algérie**» visant à renforcer les performances de l'économie nationale, et à améliorer la relation administration/citoyen via l'utilisation des TIC.

Mots clés: TIC (Technologies de l'Information et de la Communication), Administration électronique, Service public, Procédures administratives.

Définitions :

Les TIC ont pris de l'ampleur au sein des organisations publiques. Cependant le «e-gouvernement» ne se limite pas à la simple mise en ligne d'informations sur les sites Web des administrations publiques: il implique une profonde refonte de la structure et du fonctionnement des administrations (Bal²⁰⁰⁵).

La définition de l'administration électronique selon l'Organisation de Coopération et de développement Economique (OCDE) prend en considération deux aspects fondamentaux à savoir: la mise à profit des utilisateurs des technologies nouvelles et l'amélioration de la qualité des services qui doit en découler du fonctionnement de l'administration.

La finalité de l'administration électronique est de simplifier et d'améliorer la vie du citoyen du point de vue de sa relation avec l'administration tout en créant une interactivité Etat/citoyen grâce à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information, ce qui accroît son

efficacité et la rend plus facile d'accès par tous les usagers et donc elle devient un facteur d'économie et de modernisation.

Toutefois, avec la montée en puissance du concept de «e-gouvernement» ou d'administration électronique qui «est un levier exceptionnel pour la réforme et la modernisation de l'administration, car elle offre incontestablement des innovations pertinentes dans les relations entre les usagers et les administrations, comme entre les administrations » (Oberdorff, 2006), la réforme de l'administration publique et la modernisation de la puissance publique s'est révélé une exigence pour l'Algérie.

Les orientations gouvernementales algériennes demeurent influencées par la pression internationale et les mutations profondes et rapides internationales qu'a connus la société de l'information.

L'Algérie, consciente de l'ampleur des attentes, de la réticence au changement et de l'insuffisance du savoir et des compétences, a formulé le souhait de moderniser le pays (Demmouche, 2015).

De ce fait, le processus de modernisation et de développement de l'Administration publique entrepris par le gouvernement algérien, préconise de nouvelles méthodes de servir l'utilisateur du service public lui permettant d'accomplir les procédures et les démarches administratives.

Le secteur de la justice étant l'un des premiers secteurs touché par le mouvement de modernisation en Algérie, il a introduit des changements considérables sur le volet procédural en allégeant d'une part les procédures judiciaires (exemple : le retrait du casier judiciaire et du certificat de nationalité) et d'autre part, en améliorant la qualité des services offerts aux citoyens.

1- L'expérience du secteur de la justice en matière de modernisation:

Le processus de changement qu'entreprend le gouvernement algérien à travers la mise en place d'une stratégie de modernisation «e-Algérie» (Rapport e-Algérie, 2013) qui est axée autour de treize axes majeurs, a pour but la matérialisation et la concrétisation d'une véritable société de l'information et d'une économie numérique.

La simplification des procédures administratives constitue une composante primordiale du premier axe de cette stratégie qui s'articule autour de l'accélération de l'usage des TIC dans l'administration publique. Sa mise en œuvre engendre une transformation majeure du mode de fonctionnement, d'organisation et de travail de l'administration et améliore davantage les relations de cette dernière avec les citoyens, notamment à

travers la mise en ligne des différents services leurs permettant d'acquies leur documents, réaliser leurs démarches et de satisfaire leurs besoins.

L'absence d'une telle démarche empêche la réalisation d'un des principaux objectifs de modernisation de l'administration publique qui est le rapprochement de l'administration des citoyens et l'amélioration de la productivité de l'administration publique algérienne car les procédures compliquées, la lourdeur des dossiers et des formulaires, le taux d'erreurs élevé de saisie et de re-saisie dues à la pratique manuelle, les longues queues d'attente est un véritable calvaire ou plutôt un parcours du combattant pour les citoyens.

En plus des longs déplacements qu'exigeait le retrait par exemple d'un simple certificat de nationalité, les citoyens algériens perdaient un temps inestimable dans les queues, derrière les guichets. Cela suppose une perte de temps, stress et absentéisme dans la mesure où ces déplacements, ne garantissaient pas automatiquement le retrait immédiat des documents administratifs.

De même, la complexité des procédures administratives et l'extension des délais sont des facteurs d'improductivité pour l'administration (Rapport de l'Observatoire Marocain de l'Administration Publique, 2000). En effet, l'alourdissement administratif et les complications qu'il engendre, sont des maux qui peuvent être traités.

2- Le programme de modernisation du secteur de la justice :

Dans le cadre de la mise en œuvre du programme de réforme du secteur de la justice, le Ministère de la Justice a réalisé plusieurs projets stratégiques en matière de modernisation de la justice à travers une exploitation optimale des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans le domaine judiciaire.

Dans cette perspective, les axes stratégiques adoptés au titre de la modernisation de la justice visent principalement à:

- Améliorer et moderniser le rendement du service public de la justice;
- Fournir les prestations judiciaires aux citoyens à distance;
- Simplifier les procédures judiciaires au profit des citoyens;
- Concrétisation de la «e-gouvernance».

En matière de prestation d'un service public moderne aux usagers, deux grandes étapes s'imposent: la première consiste à mettre des informations à disposition des citoyens et réduire la complexité administrative afin de simplifier leurs démarches administratives ; la

seconde, permet aux usagers de réaliser leurs démarches à distance et ce, à travers les informations mises en ligne.

2-1) Développement des systèmes d'information axés sur des bases de données centrales en vue de généraliser le travail à distance :

Dans le cadre des dispositions prévues par la loi n° 15-03 du 01 février 2015 relative à la modernisation de la justice, la centralisation des bases de données constitue un objectif de modernisation, au regard de son impact sur la qualité des services rendus aux citoyens.

Elle est inscrite au titre des projets visant l'amélioration du service public de la justice, elle constitue également un outil stratégique pour l'organisation et le déploiement des systèmes informatiques judiciaires, pour un passage rapide vers le travail à distance.

Les objectifs de cette centralisation visent essentiellement à :

- Accéder directement et en temps réel à une base de données unique, qui regroupe les fichiers de l'ensemble des juridictions;
- Le traitement automatisé des transactions sur une seule base centrale ;
- Accéder à toutes les informations à partir de n'importe quel point du territoire national ;
- Une visibilité instantanée depuis le tribunal jusqu'au site central ;
- La mobilité des citoyens avec la facilitation d'accès aux avantages offerts par le système judiciaire.

Centralisation de la base de données du certificat de nationalité

Suite à la mise en exploitation de la base de données centrale du certificat de nationalité depuis le 20.01.2014, de nouvelles prestations ont été mises à la disposition du citoyen afin de lui permettre d'obtenir le certificat de nationalité à partir de tous les juridictions sur une simple présentation d'une pièce d'identité nationale.

Néanmoins, pour la première fois, le citoyen devra présenter les pièces exigées habituellement.

Centralisation de la base de données du casier judiciaire:

Grace à cette base de données mise en exploitation depuis le 25.02.2014, de nouvelles prestations publiques sont à la disposition des citoyens, à savoir :

- La délivrance du bulletin n° 3 du casier judiciaire, en temps record au niveau de n'importe quelle juridiction ;
- Le traitement rapide des dossiers des prévenus ;
- Le traitement automatisé de la réhabilitation de plein droit ;
- L'alimentation de la base de données de la police judiciaire.

En outre, elle offre également aux administrations publiques, la possibilité de consulter instantanément et obtenir le bulletin n° 2 du casier judiciaire, à travers les juridictions, en vue de compléter les dossiers administratifs.

Cette démarche a permis aux administrations publiques de transmettre les demandes de bulletin n° 2 aux juridictions à travers la messagerie électronique du Ministère de la Justice.

2-2) Développement des prestations judiciaires via internet:

Compte tenu de l'utilisation des bases de données centrales pour optimiser le fonctionnement à distance des systèmes automatisés à savoir le casier judiciaire et le certificat de nationalité et grâce à la signature électronique, de nouvelles prestations sont offertes par le Ministère de la justice au bénéfice du citoyen, à savoir :

Retrait du casier judiciaire (bulletin n° 3) et le certificat de nationalité signés électroniquement via internet :

Cette prestation a permis au citoyen à partir du 1^{er} trimestre 2015 d'obtenir ces deux documents en ligne sans qu'il se déplace au tribunal néanmoins pour la première fois afin de procéder à son enregistrement dans la base de données centrale, le citoyen devra présenter les pièces exigées habituellement.

Fiche technique relative au retrait du casier judiciaire et du certificat de nationalité signes électroniquement via internet .

Cadre juridique:

- La loi relative à la modernisation de la justice ;
- Loi fixant les règles générales relative à la signature et à la certification électronique ;
- Loi de finances 2015.

Public concerné par cette procédure

Citoyens et Justiciables

Différentes démarches que doit accomplir l'utilisateur (avant et après la numérisation) :

Avant :

- La présence du citoyen est obligatoire au niveau de la juridiction pour se faire délivrer son certificat de nationalité ;
- Le même dossier à fournir est exigé à chaque demande ;
- L'exigence d'un timbre fiscal.

Transition :

Aujourd'hui, les citoyens n'ont plus besoin d'être guidés dans leurs rapports avec les administrations en général, et les juridictions en particulier.

Après:

- Création de deux bases de données centrales l'une pour le casier judiciaire et l'autre pour le certificat de nationalité (depuis janvier 18 2014);
- La présence du citoyen n'est obligatoire que pour sa première demande du fait qu'il sera intégré dans la base de données nationale;
- Le dossier à fournir n'est exigé que pour la première demande;
- La prestation de délivrance est gratuite (loi de finance 2015).

Cette procédure a été mise en service depuis le 1^{er} trimestre 2015. Les résultats attendus de cette procédure sont :

- Intégrer la certification et la signature électronique dans le domaine judiciaire;
- Faciliter l'obtention du casier judiciaire et certificat de nationalité signés électroniquement (gain de temps et de coût) par un simple retrait via internet ;
- Réduire les déplacements des citoyens auprès des juridictions ;
- Dispense de fournir le même dossier à chaque demande ;
- Contribuer à la rapidité dans la constitution de certains dossiers administratifs.

** Mise en place d'un dispositif d'authentification des documents judiciaires signés électroniquement et retirer via internet :**

Le ministère de la justice a mis à la disposition des administrations et entreprises publiques, un guide d'utilisation de l'application d'authentification des documents judiciaires signés électroniquement, afin de vérifier la conformité des informations contenues dans les documents signés électroniquement.

** Mise en service d'un centre d'appel au titre du Ministère de la justice:**

Le centre d'appel permet de fournir au citoyen ou justiciable des prestations à distance tels que les renseignements sur le cours des affaires, et les prestations en ligne à travers un numéro vert (10-78).

** Notification et communication des actes de procédures judiciaires par voie électronique:**

Cette prestation est inscrite dans le cadre des mesures de facilitation et d'amélioration des procédures administratives, elle permet également :

- D'informer le citoyen ou justiciable par un SMS, sur le cours de son affaire;
- D'envoyer des SMS aux justiciables par envoi électronique au lieu de l'envoi de sommations légales physiques (convocations, assignations);

Cette mesure est facultative, sauf si le citoyen s'applique immédiatement aux juridictions après avoir reçu un SMS.

En termes de couts, cette nouvelle mesure permet à la juridiction d'économiser les dépenses relatives aux déplacements et facilite l'accès à l'information judiciaire en un temps record.

Utilisation de la visioconférence au cours des procédures judiciaires :

Grace à une exploitation systématique et intensive des technologies de l'information et de la communication consolidant le processus de modernisation de la justice au service d'un meilleur rendement de l'appareil judiciaire, un nouveau mode de communication électronique a été mis en place ; il s'agit de la technique de visioconférence, qui permet de:

- Faciliter les procédures judiciaires au profit des citoyens ;
- Organiser les procès à distance ;
- Eviter le transport d'un détenu ou d'un témoin d'une ville à une autre pour l'auditionner ;
- Bonne gestion du secteur de la justice ;
- La juridiction peut également recourir à la visioconférence pour l'audition des témoins, des parties civiles et des experts ;
- Faciliter les procédures judiciaires et de rapprocher la justice au citoyen ;
- Organiser des formations et des conférences à distance au profit des magistrats et personnels relevant de la justice.

Retrait du casier judiciaire (bulletin n° 3) et du certificat de nationalité signés électroniquement auprès des représentations diplomatiques ou consulaires:

Cette nouvelle démarche est concrétisée par la mise à la disposition des services diplomatiques et consulaires relevant du Ministère des Affaires Etrangères, une interface de recherche automatisée dans les deux bases de données du casier judiciaire et du certificat de nationalité; cela en vue de:

- Permettre à notre communauté à l'étranger et aux étrangers ayant résidé en Algérie de retirer le bulletin n° 3 du casier judiciaire et/ ou le certificat de nationalité signés électroniquement à partir des représentations diplomatiques ou consulaires;
- Améliorer la procédure actuelle afin d'obtenir ces deux documents en temps record ;

- Réduire les délais du traitement des demandes.
- Alléger la procédure d'obtention de ce document pour remédier au problème d'éloignement.
- ✚ **Mise en place d'une nouvelle technique de retrait de la copie ordinaire des jugements et arrêts signés électroniquement via internet :**

La mise en place d'une telle technique permet de :

- Améliorer le rendement de l'appareil judiciaire à travers la simplification des procédures d'obtention des documents judiciaires en direction du justiciable ;
- Généraliser l'utilisation de la technique de signature électronique dans le domaine judiciaire;
- Permettre dans un premier temps, aux avocats de retirer la copie ordinaire des jugements et arrêts signés électroniquement via internet ;
- Absorber le flux vers les juridictions;
- Favoriser le travail à distance.
- Flexibilité dans les procédures judiciaires.

✚ **Adoption de la technique du bracelet électronique dans le domaine de l'instruction judiciaire :**

Dans le cadre des attributions juridiques assignées au juge d'instruction en matière du contrôle judiciaire, et afin d'assurer le bon fonctionnement des procédures d'instruction, l'autorité compétente peut astreindre l'inculpé au dispositif de surveillance électronique.

Le bracelet électronique vise à remplacer la détention temporaire à travers :

- Le renforcement des droits et libertés individuelles;
- La garantie du respect des obligations auxquelles l'inculpé a été astreint ;
- La contribution à la réinsertion de l'inculpé dans la société ;
- Le contrôle et la poursuite des mouvements de l'inculpé par les services compétent pour déterminer sa résidence.

✚ **Mise en place de la technique du procès à distance :**

Grace à une exploitation systématique et intensive des technologies de l'information et de la communication de l'appareil judiciaire, un nouveau mode de communication électronique a été mis en place. Il s'agit de l'organisation de procès à distance.

Les objectifs de cette démarche visent à:

- Améliorer le rendement de l'appareil judiciaire à travers l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication;

- Alléger le déroulement des procédures judiciaires, par le recueil des auditions et interrogatoires des témoins, des parties civiles et des experts à distance;
- Diminuer les couts et les délais;
- Eviter le transport d'un détenu ou d'un témoin d'une ville à une autre pour l'auditionner.

3- Apports de la modernisation et de la numérisation de l'administration publique algérienne :

Simplification des procédures administratives :

Faciliter l'accès à l'ensemble des services publics, simplifier les démarches et les procédures administratives, améliorer la qualité de la prise en charge des citoyens sont les objectifs principaux de la modernisation de l'administration publique algérienne. Afin de les concrétiser, le Ministère de la justice a entrepris des actions qui visent à réduire les lourdeurs des démarches administratives auxquelles sont confrontés les citoyens.

Prestation des services en temps réel et à moindre coût :

L'objectif tracé étant de prêter tous les services au citoyen/justiciable, partout et en temps réel : casier judiciaire, certificat de nationalité, information sur le dossier judiciaire et tout autre document lui permettant de réaliser ses démarches administratives.

Un des objectifs de l'utilisation des TIC au niveau de l'administration publique est de permettre aux usagers d'être plus autonomes dans la satisfaction de leurs besoins en réduisant les délais et les coûts associés aux échanges d'information et à la fourniture des services et ceci, à travers la simplification des procédures administratives.

Réalisation des démarches administratives en ligne :

Outre la possibilité d'effectuer ses procédures administratives en ligne, l'utilisateur n'a plus à se déplacer physiquement à un guichet administratif. De fait, il peut désormais effectuer la totalité de ses formalités administratives et transactions en ligne, tout en bénéficiant d'informations pratiques, il s'agit entre autres d'un accès à diverses prestations juridiques.

Des procédures allégées lors de la délivrance des documents

Afin d'irradier la bureaucratie, le Ministère de la justice ainsi que le Ministère de l'intérieur et des collectivités locales ont simplifié les modalités et les conditions d'obtention de quelques services publics ainsi que la délivrance de certains documents administratives et ceci, en réduisant le nombre de pièces nous en citons: les dossiers de délivrance de la carte nationale d'identité et du passeport, ainsi que la simplification des

formulaires à remplir pour l'obtention de ces deux documents, ou encore la suppression carrément des pièces administratives formulant ces dossiers comme l'extrait de naissance spécial, le fameux 12 S du dossier de demande de la carte nationale d'identité, et son remplacement par l'extrait ordinaire n°12. Le premier document reste cependant exigé pour le passeport.

Le but est de rendre le service public plus efficace en réduisant les délais de traitement des dossiers, les pièces à fournir pour simplifier les démarches. L'objectif est également d'alléger et de simplifier la gestion des dossiers administratifs.

4- Constats révélés à travers l'étude réalisée:

S'inscrivant dans une logique de modernisation et de numérisation de tout l'appareil judiciaire, la simplification des procédures administratives a fluidifié sensiblement la relation administration citoyen, contribuant ainsi à rendre le service public de plus en plus performant.

De la sorte, l'administration électronique contribue au renforcement et à l'amélioration des performances des services publics. Les délais d'instruction sont réduits, et le traitement des dossiers moins longs ainsi que le taux d'erreurs de saisie et de re-saisie dues à la pratique manuelle diminue grâce aux formulaires préétablis.

L'émergence des TIC dans l'administration publique a mis le citoyen au cœur des préoccupations du programme gouvernemental. Cependant le passage de l'administration papier vers l'administration numérique s'est fait de manière graduelle et constitue toujours un chantier ouvert pour améliorer la qualité des services car l'Algérie a connu et connaît toujours un retard considérable en matière d'utilisation des TIC.

La satisfaction des usagers constitue un outil essentiel au pilotage d'une organisation et un critère essentiel pour l'évaluation de la qualité de service. Au-delà de l'intérêt pour l'utilisateur, la mesurer et l'améliorer permet non seulement de réduire les coûts pour l'administration liés à l'insatisfaction (coût de la gestion des réclamations notamment), mais aussi de motiver les agents et d'améliorer la relation Etat/citoyen.

5-Recommandations au déploiement des TICS en Algérie:

A travers l'étude que nous avons réalisée, nous avons pu formuler ces deux recommandations afin d'améliorer et d'assurer la continuité du programme de réforme, à savoir:

- Comprendre au mieux la démarche d'innovation et les obstacles associés au déploiement des TICS dans les administrations algériennes pour élaborer une stratégie de développement ;

- le passage d'une logique de mise à disposition de services publics à une logique de participation, voire de co-crédation où l'utilisateur devient pleinement partie prenante.

L'adaptation des administrations algériennes aux changements et aux nouveaux défis des sociétés (ouverture européenne, mondialisation, nouvelles technologies de l'information et de la communication, normalisation, etc.) ainsi qu'aux exigences accrues des citoyens apparaît pour le gouvernement algérien comme une nécessité.

Le développement de l'administration électronique introduit des changements significatifs et plonge le secteur public dans l'ère numérique. Aujourd'hui, le «e-gouvernement» est en train de devenir une réalité, les expériences se multiplient dans différents secteurs, les services publics s'organisent, les fournisseurs de technologies peaufinent leurs offres, et les citoyens consomment de plus en plus de services en ligne. Ainsi la numérisation a permis d'améliorer voire révolutionner le service public en Algérie.

De ce fait, nous assistons à l'émergence de services efficaces et de meilleures qualités, plus proches des citoyens, les prestations sont de moindre coût et transparentes, une administration par des procédures simples, saines et efficaces, se doit de bien servir les citoyens, et de les traiter dans un cadre de légalité et d'égalité.

Cependant et afin de garantir une bonne gouvernance d'une telle stratégie, il faut tenir compte des avis de l'ensemble des acteurs afin qu'ils s'approprient les réformes et que les résistances soient minimisées.

Références bibliographiques

- BAL Aminata, «*L'administration électronique*», revue française d'administration publique, n°110, France, 2004.
- Documents internes au Ministère de la Justice.
- OBERDORFF Henri, «*L'administration électronique ou l'e-administration*», revue des politiques sociales et familiales : recherches et prévisions, vol 86, n°1, France, 2006.
- DEMMOUCHE Nedjoua, «*Les TIC en Algérie: Etat des lieux et perspectives*», revue des sciences commerciales, n°20, 2015.
- OCDE «Organisation de Coopération et de développement Economique».
- Rapport «*e-Algérie*», 2008.
- Rapport «*Comment S'y Prendre Pour Simplifier Vos Procédures*», Observatoire Marocain de l'Administration Publique, Rabat, Avril 2000.