



E-administration : Concept, Enjeux et Avantages

E-administration: Concept, Issues and Benefits

Ayouda Asma*

Laboratoire pluridisciplinaire en sciences humaines et sociales appliquées pour le développement (LPSHSAD)
université de Jijel
(Algérie)

asma.ayouda93@gmail.com

Hadidene Sabrina

Université de Jijel
(Algérie)

hadidanesabrina@univ-jijel.dz

Résumé:

L'article suivant vise à identifier le concept de l'administration électronique comme un concept moderne qui a coïncidé avec le développement des médias et des technologies de la communication.

Les administrations sont devenues tenues d'appliquer l'administration électronique afin de répondre aux besoins de l'environnement externe, ce qui les aide à atteindre leurs objectifs. Cependant, la mise en œuvre de ce type d'administration comporte de nombreuses et différentes contraintes.

Cet article contient plusieurs éléments, dont les plus importants sont : le concept de l'administration électronique, ses objectifs et ses enjeux.

informations sur l'article

Reçu

10/07/2021

Acceptation

17/08/2021

Mots clés:

- ✓ administration
- ✓ administration électronique
- ✓ TIC

Abstract :

The following article aims to identify the concept of e-management as a modern concept that has coincided with the development of media and communication technologies.

Administrations have become required to apply e-management in order to meet the needs of the external environment, which helps them to achieve their objectives; However, the implementation of this type of management involves many different constraints.

This article contains several elements, the most important of which are: the concept of e-management, its objectives and its challenges.

Article info

Received

10/07/2021

Accepted

17/08/2021

Keywords:

- ✓ Management:
- ✓ E-Management:
- ✓ TIC:

*Auteur correspondant.

1. INTRODUCTION

Aujourd'hui, les institutions sont tenues de suivre le rythme des technologies de pointe grâce auxquelles elles cherchent à accroître leur efficacité afin de s'adapter aux changements de l'environnement extérieur, étant donné que l'institution est un système ouvert à l'environnement des affaires qui est devenu lié les uns aux autres par des mécanismes technologiques et, ce faisant, les institutions contemporaines ont modifié leurs structures et leurs normes de performance. L'administration électronique est le moyen par lequel la direction a été en mesure de répondre aux changements actuels.

Alors, qu'y a-t-il de nouveau pour que l'on s'intéresse autant de l'administration électronique ? On peut dire que l'un des facteurs les plus importants c'est l'évolution des potentiels de la technologie de l'information et de la communication (TIC), notamment l'internet, qui permet de présenter des services en ligne, grâce à ces caractéristiques de connectivité, stockage, collaboration administration- citoyen....

Ce nouveau type d'interaction (à travers TIC) présente plusieurs avantages : (Laudon et Laudon, Les systèmes d'information et de gestion : organisation et réseaux stratégiques, Edition ERPI, 2001, P 391)

- L'amélioration de la connectivité et la portée globale, ainsi de l'interactivité, de la souplesse et de la personnalisation.
- La diminution des coûts des communications.
- L'accélération de la diffusion de la connaissance.

2. Concept de l'administration électronique :

L'administration électronique est un concept relativement récent qui apparaît dans les années 90 avec le développement de l'Internet et des nouvelles technologies. L'administration électronique ou autrement dit, l'administration en ligne, consiste en l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le domaine des services publics.

Malgré la nouveauté du terme gestion électronique telle qu'indiquée par la littérature de la pensée contemporaine, de nombreuses définitions ont été introduites pour ce terme et la plupart d'entre elles visent une direction où la gestion électronique représente l'élimination des transactions papier et le remplacement du bureau électronique par l'utilisation généralisée des technologies de l'information et la conversion des services publics en procédures de bureau, puis leur traitement selon les étapes précédemment mises en œuvre. (Zine et Haffouda, 2018, 374)

Cette nouvelle outil est définis par Toufik Abderrahmane : «La mise en œuvre de tous les services gouvernementaux fournis aux citoyens ou aux secteurs d'activité par l'intermédiaire de réseaux d'information et de bases de données utilisant des moyens

modernes de communication, Internet et les téléphones pour soutenir l'efficacité et le rendement du gouvernement dans le cadre de l'interaction entre l'employé et le citoyen.» (Abderrahman, 2003, 96)

Le terme d'« administration électronique » est souvent compris dans un sens limité correspondant à la mise en place de télé services sur Internet, ramenant ainsi l'administration électronique à une question de pure informatique, fondamentalement technique. Nous montrerons qu'il s'agit, au contraire, d'un outil éminemment stratégique pour transformer les organisations et améliorer le service rendu aux citoyens. (Roux, 2010, 20)

Ceci est intéressant en plus d'un aspect important de la gestion électronique, lié à la ressource humaine et à ses tendances vers la méthode électronique de l'administration.

l'e-management signifie « Effectuer des transactions administratives et fournir des services publics sur Internet sans que les clients aient à se déplacer personnellement vers les ministères pour effectuer leurs transactions avec la perte de temps, d'efforts et d'énergie associée. (Ataamna et Alalouche, 2004, 10-11)

Ainsi, Internet devient l'intermédiaire entre le citoyen et l'administration, économisant beaucoup de coûts, principalement liés au temps, aux efforts et à l'argent.

L'administration électronique recouvre selon L'OCDE « l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC), et en particulier de l'internet, et tant qu'outil visant à mettre en place une administration de meilleur qualité» (Karim Benyakhlef, l'administration électronique au Canada : précisons terminologique et état de la réflexion, Revue Française d'administration publique, N110, p269.)

À partir de ces définitions, nous pouvons tirer les principaux systèmes utilisés dans l'administration électronique comme suit (Gilles ST-Amant, Gouvernement en ligne cadre d'évolution de l'administration électronique, Cahier de recherche de l'ESG, Québec, 1-2004, P10)

- L'e-service qui est l'ensemble des processus de prestation électronique de services avec les citoyens... en tant qu'administrés.
- L'e-logistique qui est l'ensemble des processus électroniques de la chaîne logistique...avec les fournisseurs.
- L'e-gestion qui est l'ensemble des systèmes qui intègrent les processus horizontaux, de gestion de l'entreprise (G.R.H/ G. R. Financières). On les désigne sous le vocable de PGI (Progiciels de Gestion Intégrée). Ils incluent notamment le système de ERP (Entreprise Resources Planning).

3. Administration électronique : les 4 phases de mise en œuvre

La gestion électronique est incarnée par l'adoption et la conduite du changement. La dématérialisation de l'information et des transactions au travers de l'administration électronique se décline en étapes :

1- La mise à disposition des informations en ligne pour les utilisateurs (niveau 0 de la dématérialisation) ; Cette phase signifie d'être présente sur le Web à travers un site portail statique en rendant plus transparents pour le public (L'employé et le citoyen) les informations et les processus administratifs. Cette phase joue le rôle de la brochure et du service à la clientèle traditionnelle, ainsi les citoyens et les entreprises ne sont pas obligés de se rendre physiquement à une agence, de faire la queue et de payer des pots de vin pour obtenir des informations utiles. Il importe aussi que les différents sites Web conçus doivent respecter une charte graphique qui suit l'identité visuelle établie par le gouvernement.

2- La possibilité de télécharger des formulaires à imprimer soi-même (sans remplissage possible en ligne) ; La deuxième phase consiste donc à amener la première à une phase d'interaction basique en rendant possible une communication two-way entre l'administration et ses administrés (internes et externes)

3- Faire sa demande ou sa déclaration en ligne (avec envoi dématérialisé du formulaire possible) ; Cette étape est souvent appelée e-service ou télé-service quand le gouvernement arrive à livrer ses services à travers le réseau Internet. La plupart des gouvernements du monde se trouve au niveau de cette phase et prépare la transition vers la quatrième en adaptant ou en formulant de nouvelles lois, en simplifiant les procédures et même en légalisant de nouvelles façons de faire des affaires.

4- Une dématérialisation complète des démarches, via la création d'un compte et d'un espace personnel de suivi offrant des possibilités de transactions, un historique personnalisé, etc.

Durant cette phase le gouvernement mène une réforme complète visant à transformer ses relations avec ses gouvernés en mettant en place une stratégie qui favorise le citoyen et non l'administration publique elle-même. Il importe souvent au gouvernement durant cette phase de réinventer les processus et les procédures administratifs (en les simplifiant) pour rendre les services plus rapides et meilleurs coût tout en assurant l'interopérabilité des organismes publics dans leur fonctionnement.

(fr.wikibooks.org/wiki/Gouvernement_Électronique/Les_phases_de_développement_d'une_administration_électronique, 30/06/2021, 12 :19h)

(logiciels-secteurpublic.gfi.world/sp/e-administration, 30/06/2021, 10 :29 h)

En plus, il faut restaurer les notions d'assurer une forte protection des informations, notamment celles de la vie privée. Cela « renvoie à un ensemble de mécanismes balisant la circulation de l'information et en délimitant les usages. Il s'agit d'organiser l'espace au sein duquel les données peuvent circuler. Le cadre qui en découle définit les droits et les responsabilités. Les protections sont conçues de manière à garantir que les données seront effectivement utilisées pour des fins licites, plutôt que pour empêcher leur circulation. » (P. Trudel, Renforcer la protection de la vie privée dans l'état en réseau : l'aire de partager des données personnelles, *Revue Française d'administration publique*, N110, p263.)

4. Objectifs et Avantages de l'administration électronique: l'administration électronique permet de proposer une offre plus performante de services. Elle a entraîné des changements radicaux au niveau des institutions, en particulier des communautés humaines en général, en introduisant des stratégies fondées sur les systèmes d'information et la technologie qui contribuent à améliorer les performances humaines et à modifier les perspectives du travail administratif en général, de sorte que les technologies de l'information ont contribué à éliminer certaines des contraintes de travail du système classique, telles que la prolifération des documents et la complexité de l'administration. (Alghalbi et Salih, 2010, 25)

En plus, l'administration électronique assure la transparence dans l'administration. Sans oublier que le traitement des dossiers et des demandes seront plus faciles à exécuter.

Et parce que la digitalisation des informations fait tout est lié à un même réseau, l'accès des services aux citoyens sera facile, et les administrations pourront mieux se rapprocher de la société grâce à la propriété interactive qu'affiche l'administration électronique et rendront par la même occasion les services administratifs plus efficaces.

Nous pouvons souligner ses avantages tels que définis par le chercheur Gilles ST-Amant, (Gilles ST-Amant, 2004, p12)

- Augmenter la qualité et l'accessibilité des services, et diminuer les délais de traitement des demandes et d'accès aux services.
- Réduction des coûts des prestations pour les citoyens et l'administration.
- Accélérer les procédures administratives et simplifier les tâches.
- Améliorer l'image extérieure.
- Rapprochement avec l'administration et la société.
- Plus grande satisfaction personnelle des employés, due à la plus grande satisfaction de l'administration- citoyens.
- Rationalisation des coûts.

Ce faisant, nous concluons que l'administration électronique présente de nombreux avantages pour les citoyens, l'administration elle-même, et la société.

L'administration électronique est accordé un potentiel important de services à forte valeur ajoutée. "Les TIC, utilisées dans le cadre d'un ensemble de systèmes d'information cohérents et interopérants, permettent d'offrir des niveaux de services à plus forte valeur ajoutée que ceux de l'administration " classique ". Elles permettent notamment :

- **de personnaliser la relation avec l'utilisateur** en développant un environnement et un service d'accueil et de prise en charge du citoyen, qui soit opérationnel dès l'instant où ce dernier entre en contact avec un service public pour obtenir une information, accomplir une formalité ou bénéficier d'une prestation sociale.
- **de masquer la complexité de l'administration** et des procédures associées en présentant à l'utilisateur une interface simplifiée et commune pour tous ses accès à l'administration. En effet, l'utilisateur de l'administration intervient à différents titres et souhaite disposer d'outils transversaux avec la même ergonomie pour faire toutes ses démarches.
- **de simplifier le processus de renseignement des formulaires administratifs** en évitant à l'utilisateur la ressaisie d'informations et la fourniture répétée de justificatifs, par l'accès des agents publics habilités aux informations pertinentes détenues par leur administration ou une autre.
- **de donner les moyens au citoyen de conserver la maîtrise de son dossier** et d'en connaître à tout moment l'état d'avancement et le calendrier de traitement. Cela suppose d'organiser (voire de repenser) de manière très précise le cheminement et le traitement des dossiers à l'intérieur de l'administration, la synchronisation des interventions de chaque service compétent, la vérification des points de passage obligés et de mettre en place des contrôles des délais de traitement. Cela nécessite également de disposer des infrastructures adaptées au sein de chaque administration, afin que celles-ci soient techniquement capables de permettre des échanges d'informations simples, rapides, peu coûteux et sécurisés.
- **de réduire sensiblement les délais de réponse aux demandes des usagers**, en se conformant aux dispositions de la loi DCRA, par une remise à plat et une automatisation des processus de traitement. L'un des objectifs majeurs de la nouvelle étape de développement de l'administration électronique est de passer d'un traitement anonyme (l'utilisateur " se résume " à un numéro de dossier) à un traitement individualisé, centré sur les besoins réels et individuels de chaque usager et sous son contrôle, dans le cadre d'une relation privilégiée avec les services publics." (SAURET, Mars 2004)

En conclusion, l'administration électronique améliore la qualité des services, grâce à sa puissance du traitement des dossiers par internet. Elle accroît l'efficacité de personnel, augmente le taux de la satisfaction et de confiance des citoyens, elle également contribue à atteindre les objectifs, et aider à obtenir des résultats spécifiques.

5. Les enjeux et les obstacles de l'administration électronique: L'application de l'administration est confrontée à de nombreux problèmes découlant de l'existence de diverses contraintes. M. Abdellatif Mouatadid cite 4 enjeux de l'administration électronique : (Mouatadid, 2014, 04)

- Les utilisateurs attendent avant tout une solution accessible et intuitive... les utilisateurs doivent pouvoir accéder aux services en ligne de l'administration.
- C'est à l'administration de s'adapter à l'usage et non l'inverse.
- Les administrations et autorisés doivent partager et utiliser le plus possible leurs données mutuelles.
- Les formalités administratives doivent être progressivement limitées au strict minimum.

La gestion électronique consiste à transformer tous les processus administratifs de nature papier en processus de nature électronique en utilisant les progrès techniques modernes, le travail électronique ou l'administration sans papier, en reconnaissant qu'une transition vers l'administration électronique n'est pas seulement une transition technique et technologique, mais un processus continu qui exige un changement dans les perspectives fonctionnelles, les structures de gestion organisationnelle et leurs niveaux horizontaux et verticaux d'interdépendance, et la transition vers une économie du savoir et de l'information exige de vastes changements dans les aspects organisationnels et administratifs des organisations avec une plus grande souplesse. le processus de communication, de transfert et d'échange d'informations par liaison au réseau d'information. Les obstacles à leur application varient comme suit:

5.1.Obstacles législatifs et juridiques :(l'OCDE, 2004, 54- 58)

La réussite des initiatives et des processus d'administration électronique passe, dans une large mesure, par la création d'un cadre juridique approprié régissant son fonctionnement, tâche qui incombe aux pouvoirs publics.

Un des obstacles législatifs c'est la reconnaissance de la validité des processus d'administration électronique. Le deuxième, c'est la complexité des exigences... auxquelles doivent se conformer les organigrammes publics qui mettent en œuvre l'administration électronique.

Il est peu probable que les citoyens recourent aux services d'administration électronique en l'absence de garanties quant à la protection de leur vie privée et à la sécurité des données qui les concernent.

5.2. Obstacles budgétaires : (D.G.P.D.T.C. , 3-4 avril 2003, 34-35.)

La complexité de l'évaluation et le financement de projets performants a cause de la difficulté de présenter une analyse cout/avantages pour les projets intéressant l'administration électronique.

Bien que la plupart des propositions intéressant l'administration électronique soient davantage motivées par les résultats du programme mise en œuvre que par le progrès intrinsèques de l'administration électronique, le niveau de ressources consacrées à l'administration électronique sera en fin de compte déterminé par les pouvoirs publics à la lumière de leurs priorités générales.

Les innovations touchant l'administration électronique sont également susceptibles d'ajournement ou d'annulation en cas de pressions budgétaires plus immédiates. En outre, de nombreux projets en matière d'administration électronique s'étendront sur plusieurs années et nécessiteront donc un engagement à y consacrer des ressources sur une longue période, parfois bien au – delà de l'horizon budgétaire annuel ou pluriannuel.

5.3. Les obstacles organisationnels: (wikimemoire-net, 21,2012, 02/07/2021, 17 :47h)

Il faut bien choisir la structure qui convient aux exigences de l'administration électronique, la structure mécanique entrave les pratiques de gestion associées à la gestion moderne accompagnant de l'administration électronique.

Les obstacles externes à l'administration électronique tiennent souvent aux défauts de communication ou à l'absence de flexibilité des cadres mis en place qui peuvent empêcher l'adoption d'une perspective interministérielle.

Il en est particulièrement ainsi lorsque l'administration électronique est considérée comme une question purement technique et non comme touchant à la mission fondamentale des pouvoirs publics en matière de fourniture de services ou lorsque les organismes publics négligent la valeur ajoutée supplémentaire qu'apportée une meilleure collaboration avec d'autres organismes fournissant des services connexes.

Les organismes qui se concentrent uniquement sur la mise en ligne de leurs propres services, sans prendre en considération le contexte plus large qui détermine ce qu'ils peuvent faire ...peuvent également se heurter à des obstacles.

En particulier, les dispositions réglementaires et financières peuvent sembler des entraves insurmontables à la mise en place de l'administration électronique.

5.4.Obstacles technologiques :L'application de l'administration électronique exige la nécessité d'utiliser des réseaux avancés de communications électroniques, ainsi que la nécessité de mécaniser tous les travaux, transactions et tâches des pays et des administration qui cherchent à utiliser cette application, ce qui pose de sérieux défis au succès et à l'efficacité de cette application, le premier est la facilité d'information, et le second est la faiblesse de la communication en réseau et le dernier en date est la faiblesse de la situation technologique.

Pour relever ou réduire ces obstacles, il faut obtenir le soutien matériel et moral des organismes gouvernementaux, ainsi que la volonté des ressources humaines de faire face à l'importance et aux avantages de ce changement fondamental qui se produira dans la façon dont les affaires sont menées grâce à l'utilisation de réseaux électroniques avancés et aux rendements positifs pour eux et les administrations auxquelles ils appartiennent.

6 .Conclusion:

La gestion électronique n'est pas seulement une entité technique, pas seulement humaine, mais une interaction entre deux systèmes, l'un technique et l'autre humain, chacun affectant et affectant l'autre, de sorte que les institutions puissent incarner avec succès la gestion électronique, les deux systèmes doivent être rationalisés ensemble, dans le sens du développement de machines et de logiciels, de la formation et de la qualification des ressources humaines afin de suivre le rythme des technologies moderne.

7. Liste Bibliographique:

Laudon et Laudon, Les systèmes d'information et de gestion : organisation et réseaux stratégiques (2001), Edition ERPI.

Etude de l'OCDE sur l'administration électronique(2004), L'administration électronique : un impératif, OCDE.

Toufik Abderrahman (2003), L'administration électronique, Centre d'expériences professionnelles administratives, Egypt.

Mohamed Mahmoud Attaamna et Tarik Chirif Alallouch (2004), Gouvernement électronique et ses applications dans le monde arabe, l'Organisation arabe pour le développement administratif, Jordanie.

Tahar Mohcin Alghalibi et Ahmed Ali Salih (2010), Organizational Development: Apport analytique, Wael Publishing, Amman.

Gilles ST-Amant(2004), Gouvernement en ligne cadre d'évolution de l'administration électronique, Cahier de recherche de l'ESG, Québec.

M. Abdellatif Mouatadid (18 Décembre 2014), Administration électronique : Quelle gouvernance? ICPC, Rabat .

D.G.P.D.T.C(3-4 avril 2003), Rapport principal de l'OCDE sur l'administration électronique, 27^{ème} session du comité de la gestion publique, paris.

Karim Benyakhlef (2018), l'administration électronique au Canada : précisons terminologique et état de la réflexion, Revue Française d'administration publique, N110.

P. Trudel, Renforcer la protection de la vie privée dans l'état en réseau : l'aire de partager des données personnelles, Revues Française d'administration publique, N110.

Zine Younes et Haffouda Alamir Abdelkader (2018), Contributions de la gestion l'administration électronique à la qualité du service public, Revue des sciences sociales et humaines de Qalama, N23, p1.

fr.wikibooks.org/wiki/Gouvernement_Électronique/Les_phases_de_développement_d'une_administration_électronique, consulter le : 30/06/2021, 12 :19h

1 Jacques SAURET(2004), L'administration électronique : La réforme de l'État , Magazine N°593, www.lajauneetlarouge.com/ladministration-electronique; consulter le 21/ 06/ 2021, 12 :12h

Laëtitia Roux(2020) , L'administration électronique : un vecteur de qualité de service pour les usagers ? Dans Informations sociales 2010/2 (n° 158), pages 20 à 29 www.cairn.info/revue-informations-sociales-2010-2-page-20.htm consulter le : 24/05/2021, 08 :13h

logiciels-secteurpublic.gfi.world/sp/e-administration, consulter le : 30/06/2021, 10 :29h

wikimemoire-net (2012), administration électronique, e-gouvernement, consulter le : 02/07/2021, 17 :47h