

## **Le déploiement du numérique au profit du service public : cas de la sécurité sociale**

### **The deployment of digital technology for public service: the case of social security**

**SOUKI Hakima**

Université Mouloud MAMMERI, Tizi-ouzou (Algérie)

Hakima.souki@ummto.dz

Date de réception : 09/02/2023

Date d'acceptation : 05/05/2023

#### **Résumé :**

Les TIC sont considérés comme des outils favorisant une prestation de services publics plus rapide et plus flexible et permettent de soutenir les processus de transformation des administrations en l'occurrence les organismes de la sécurité sociale. Celle-ci est parmi les secteurs où l'intégration du numérique dans le fonctionnement est primordiale. Quels sont, donc, les services numériques proposés par l'organisme de sécurité sociale en Algérie, sont-ils pleinement utilisés par les assurés ?

Cet article vise à analyser les innovations que les technologies numériques apportent à la gestion et la conduite des services publics en particulier les services sociaux ainsi que la manière avec laquelle les administrations relèvent les défis suscités par l'économie numérique émergente. Nous abordons dans un premier temps la précision terminologique du concept administration numérique, ensuite nous analysons la transformation digitale des administrations publiques enfin nous nous intéressons à la numérisation de certains services de la CNAS de la Wilaya de Tizi-Ouzou.

**Mots-clés :** e-administration, économie numérique, sécurité sociale, CNAS.

**Codes de classification Jel:**H83, I38

#### **Abstract:**

ICT is seen as a tool for faster and more flexible delivery of public services and for supporting the transformation processes of administrations, in this case social security institutions. Social security is one of the sectors where the integration of digital technology in the functioning is essential. What are the digital services offered by the social security organization in Algeria, and are they fully used by the insured?

This article aims to analyze the innovations that digital technologies bring to the management and conduct of public services, in particular social services, and the way in which they meet the challenges posed by the emerging digital economy. We first discuss the terminological precision of the concept of digital administration, then we analyze the digital transformation of public administrations, and finally we look at the digitization of certain services of the CNAS of the Wilaya of Tizi-ouzou.

**Keywords :**e-administration, digital economy, social security, NSIF

**Jel Classification Codes :** H83, I38

## **1. Introduction :**

Dans de nombreux pays et ce depuis la fin des années 1990, les technologies d'information et de communication (TIC) sont de plus en plus utilisées par les administrations publiques. Le vote électronique, les programmes de reconnaissance faciale pour différents usages, la numérisation des systèmes de justice et d'immigration et les déclarations d'impôt en ligne deviennent la règle. Même les pays à faible revenu se sont mis au numérique en adoptant des systèmes nationaux complets d'identification biométrique. Cette situation est désignée en anglais par plusieurs vocables à savoir e-gov, digital government, e-administration, online government, traduits en français soit par « administration électronique » soit par « gouvernement électronique ».

La littérature scientifique sur la problématique de l'emploi des technologies de l'information et de la communication dans les administrations publiques abonde de plus en plus. Selon Boudreau (2011), les TIC constituent un outil puissant de transformation de l'État. Et cela grâce aux plateformes numériques qui permettent de mettre en relation instantanément l'offre et la demande des services à un coût moindre s'ils sont offerts de manière traditionnelle (ISSA, 2019). Les TIC sont donc considérés comme des outils favorisant une prestation de services publics plus rapide et plus flexible et permettent par conséquent de soutenir les processus de transformation des administrations en adoptant des formes innovantes de prestation locale de services (Misuraca, 2009).

Parmi les services assurés par les organismes étatiques, la sécurité sociale constitue une nécessité économique et sociale en étant un instrument le plus efficace pour lutter contre la pauvreté et la vulnérabilité. La sécurité sociale est parmi les secteurs où l'intégration du numérique dans le fonctionnement est primordiale. En effet, le déficit enregistré par les organismes de protection sociale peut être réduit grâce à la numérisation des leurs services en réduisant les coûts et les fraudes.

En Algérie pour rattraper le retard enregistré dans le domaine du numérique, un plan multisectoriel « e-Algérie 2013 » fut lancé en 2009 regroupant 12 axes majeurs et 1000 actions (Essaid, 2015). Le premier axe

concerne la modernisation de l'administration publique en accélérant l'usage des nouvelles technologies d'information et de communication.

Quels sont, donc, les services numériques proposés par l'organisme de sécurité sociale en Algérie, sont-ils pleinement utilisés par les assurés ?

Pour traiter les questions posées précédemment, nous avons opté pour la méthode mixte (qualitative-quantitative) afin d'appréhender toute la complexité du thème traité dans cet article.

Cet article vise à analyser les innovations que les technologies numériques apportent à la gestion et la conduite des services publics en particulier les services sociaux ainsi que la manière avec laquelle les administrations relèvent les défis suscités par l'économie numérique émergente.

De ce fait, nous abordons dans un premier temps la précision terminologique du concept administration numérique, ensuite nous analysons la transformation digitale des administrations publiques enfin nous nous intéressons à la numérisation des services de la sécurité sociale en l'occurrence la caisse nationale des assurances sociales des travailleurs salariés (CNAS) de la Wilaya de Tizi-ouzou.

## **2. L'administration électronique : précision terminologique**

Une précision terminologique mérite d'être faite des concepts suivants ; administration électronique, « e-gouvernance », « gouvernement électronique ». Selon Benyekhlef (2004, p.3) « L'administration électronique, c'est-à-dire la prestation électronique de services, n'est qu'une des composantes nécessaires à la mise en place d'un gouvernement en ligne », Selon Mylène Ramm citée par Bal (2005), l'administration électronique implique trois familles d'acteurs (...) le G to B (Government to Business), le G to C (Government to Citizen) et le G to G (Government to Government).

Quant au gouvernement électronique, nous nous référons à la définition donnée par Boudreau (2011, p. 340) : « Par gouvernement électronique, nous entendons l'utilisation des nouvelles technologies de l'information par des organisations publiques afin de les soutenir dans leur fonctionnement interne ainsi que dans leurs relations avec diverses clientèles et avec d'autres organisations. ». Par ailleurs, le gouvernement électronique suppose, dans un premier temps, de rendre l'information

publique accessible sur Internet, par exemple les lois, les données sur la santé, l'éducation ou l'économie. Dans un deuxième temps, il vise à dématérialiser les procédures publiques en permettant aux usagers de les effectuer sur Internet (Ossama, 2001). Les usagers pourront de ce fait remplir des formulaires en ligne, faire leur déclaration de revenus, obtenir un registre de commerce ou même demander une aide sociale à l'État. Pour l'OCDE (2003, p.23), loin d'être vu comme une question purement technique, le gouvernement électronique est considéré comme « un outil éminemment stratégique pour améliorer le service rendu aux citoyens ».

Les composantes de l'e-gouvernance sont : l'e-administration (prestations électroniques des services destinés aux administrés et aux administrations), l'e-société (prestations numériques visant à répondre aux besoins sociétaux des administrés) et l'e-démocratie (participation directe à la vie politique).

Dans cet article, nous allons nous intéresser uniquement à l'administration électronique.

### **3. Transformation digitale des administrations publiques**

Ce point sera consacré à la définition de la transformation numérique des administrations publiques ainsi que les conditions et les freins à l'adoption du processus de transformation.

#### **3.1. Définition de la transformation numérique de l'administration publique**

Pour cerner toute les facettes technologiques, organisationnelles et sociales du concept transformation numérique, nous sommes amenées à présenter plusieurs définitions. Reis et al. (2018) ont une définition basique du concept en considérant la transformation numérique comme l'utilisation des nouvelles technologies numériques, telles que les médias sociaux, appareils mobiles..., afin de permettre des améliorations majeures à savoir la rationalisation des opérations. Au départ, le concept de gouvernement électronique était associé à la modernisation, la réorganisation, l'accès et la participation auquel s'ajoutent la transparence, et l'efficacité. Dans ce cadre, la transformation numérique consistait à créer une vitrine électronique pour les gouvernements de façon à offrir aux citoyens un accès varié aux services publics.

Pour McDonald et Rowsell-Jones cités par Habbani et Ziat (2022), la transformation numérique va au-delà de la simple numérisation des ressources, elle génère des résultats en valeur et en revenus. L’organisation se voit par conséquent transformée en adoptant des plans d’action innovants (Benazzou et Ettahiri, 2022).

Beuve et al. (2021) relie la transformation digitale à des changements qui consistent d’une part à replacer les besoins de l’usager au centre du fonctionnement des services publics en s’appuyant sur les outils digitaux et les données et en adoptant le modèle d’Etat-plateforme. D’autre part, adopter un mode de fonctionnement et des structures moins hiérarchiques, davantage centrées sur les méthodes collaboratives.

L’Organisation des Nations Unies a établi un indice pour mesurer la performance numérique de l’administration EGDI (voir infra). Parmi les dix États les plus digitaux, six États sont en Europe. Cela illustre la longueur d’avance qu’ont les pays européens dans le domaine du numérique par rapport au reste du monde.

**Tableau 1 : les dix meilleurs pays les plus avancés dans l’e-gouvernance en 2020**

Rang	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pays	Danemark	Corée du Sud	Estonie	Finlande	Australie	Suède	Royaume Unis	Etat unis	Nouvelle Zélande	Pays Bas
EGDI	0,98	0,95	0,95	0,94	0,94	0,94	0,94	0,93	0,93	0,92

Source: United Nations E-Government Survey (2020, p.82).

### **3.2. Les retombées du numérique sur l’administration publique**

Tout changement s’accompagne d’un ensemble d’effets qui peuvent être positifs et/ou négatifs. L’introduction du numérique dans l’administration publique engendre des changements à retombées diverses que nous allons développer dans le point qui suit.

L’administration numérique a suscité des enthousiasmes auprès des défenseurs des nouvelles technologies et leurs applications à tous les domaines y compris publics. Cette transformation est pleine de promesses pour les administrations, leurs agents ainsi que leurs usagers. En effet, l’usage des TIC est susceptible d’améliorer l’efficacité, le rendement, la transparence et l’imputabilité des opérations quotidiennes de

l'administration publique (Misuraca, 2012). Boudreau (2011, p. 339) estime que « l'utilisation des TIC par l'État [...] permet d'améliorer l'efficacité des processus administratifs, la qualité des services publics et l'efficacité des politiques et des programmes ».

Grâce à la numérisation de l'administration publique, celle-ci devient plus performante dans le sens où les ressources sont utilisées de manière optimale pour les citoyens lors de la prestation de service (réduire la paperasse, supprimer les postes à tâches répétitives et les orienter vers ceux à forte valeur ajoutée...). Les TIC servent à simplifier et à améliorer les opérations administratives, à faciliter l'interaction des fonctionnaires et des principales parties prenantes et à encourager la participation des citoyens en vue de favoriser des politiques d'inclusion et d'égalité des chances (Misuraca, 2010). En effet, l'inclusion permet aux citoyens grâce au numérique de bénéficier des services de manière équitable, qu'ils soient membres ou non de groupes sociaux minoritaires ou défavorisés. En outre, les lourdeurs administratives peuvent être allégées grâce à la réactivité permise par les TIC en ayant la capacité à servir tous les citoyens d'une manière ciblée en allégeant et en supprimant un certain nombre de démarches administratives. Selon le même auteur, la réduction du fardeau administratif libère les ressources et par le fait même offre un meilleur rendement par rapport à l'investissement des contribuables tout en stimulant la productivité.

Le numérique permet également d'introduire le processus d'autonomisation des citoyens ouvrant la possibilité de contrôler les prestations de service et par conséquent assurer la transparence en offrant une visibilité du déroulement du service aux citoyens. L'implication des usagers a connu une forte croissance au point où ils deviennent des co-concepteurs des services publics et des intervenants actifs dans la création des valeurs sociales.

Toutefois, des disparités dans la perception des services publics numériques sont soulevées par les usagés dans le sens où certaines catégories de population considèrent leur relation avec l'administration plus difficile du fait du numérique. Il s'agit en particulier des personnes âgées, des ouvriers, des agriculteurs et des personnes non satisfaites de leur connexion à leur domicile. Ainsi émerge une fracture numérique observable

sous trois aspects : générationnel, éducatif et territorial (Voss, 2019). Par ailleurs, l'utilisation des outils numériques soulève la question de la protection des données personnelles et de la vie privée des usagers. Les données dont disposent les administrations peuvent potentiellement faire l'objet d'usages redoutés : fichages, fuites, profilages, historiques, échanges et croisements de données entre institutions publiques, ou exploitations commerciales de données par les partenaires privés (Beuve et al, 2021).

### **3.3. Conditions et freins à l'adoption du numérique dans l'administration publique**

Les retombées positives de la numérisation du service public ne sont possibles que si l'utilisateur est placé au cœur de nouveaux processus organisationnels. Par ailleurs, la digitalisation ne doit pas être greffée dans le modèle organisationnel existant mais doit être un levier de transformation de l'administration. Pour Beuve et al. (2021) les nouveaux outils et modèles opérationnels ne prennent effet, que si les services numériques sont adoptés et utilisés efficacement par les agents publics. Cela souligne en particulier la nécessité d'impliquer toutes les parties prenantes : les décideurs politiques, les concepteurs de systèmes et les administrateurs publics doivent tous jouer un rôle actif dans la conception et l'adoption des outils. A ces conditions s'ajoute, selon le même auteur, la nécessité de revoir la politique des ressources humaines impactée par les nouvelles compétences que nécessitent l'introduction des outils numériques et l'évolution des systèmes d'informations basés sur le travail collaboratif et l'échange. Dans ce cadre, la GPEC peut jouer un rôle central à cet égard pour éviter que les autorités ne deviennent trop dépendantes des fournisseurs de services informatiques privés.

La digitalisation de l'administration exige au préalable pour qu'elle soit une réussite d'abord vulgariser les nouvelles technologies et leur potentiel auprès des agents en s'appuyant sur les outils de la communication interne comme externe, désenclaver les services afin que la coopération transversale soit possible, ensuite donner la possibilité aux administrateurs de prendre l'initiative, ce qui impose un changement culturel important au sein des administrations (revoir la gestion centralisée) ,

En somme, les préalables à la réussite de la digitalisation des services publics passent par l'adoption du marketing public en centrant l'offre de

services afin de définir et anticiper les besoins des usagers. La protection des données est également essentielle en garantissant la transparence et la sécurité dans le traitement des données. Accompagner les agents de l'Etat et les managers en assurant des formations permet de mener à bien la transformation digitale des administrations publiques.

L'intégration des TIC dans le processus organisationnel d'une administration fait face à des obstacles tels que la résistance au changement de la part des salariés qui se sont adaptés à des tâches routinières, le manque de compétences informatiques de la part des agents de l'État que difficulté d'intégration du système d'information dans le processus managérial, la complexité juridique de la mise en place des nouveaux outils numérique et l'inadéquation des plateformes. Le manque d'infrastructures adaptées (connexion Internet à haut débit, ordinateur personnel) peut être un obstacle de taille à la gouvernance électronique. (KomboYetillo, 2012).

Après avoir mis en exergue les transformations numériques de l'administration publique, nous allons nous intéresser dans ce qui suit à un organisme public particulier à savoir les organismes de la sécurité sociale.

#### **4. La sécurité sociale à l'ère du numérique**

La sécurité sociale est un système de prestations basé sur des transferts sociaux afin de lutter contre la pauvreté et la vulnérabilité au sein d'une société et instaurer par conséquent la paix sociale (BIT, 2009).

Avec l'introduction du numérique, les organismes de sécurité sociale ont fait évoluer la production de leurs services tout au long du processus et ce depuis la réception des courriers, jusqu'à la lutte contre la fraude. Parmi ces évolutions, nous pouvons citer la numérisation des données des bénéficiaires des services de la sécurité sociale, la digitalisation des échanges des administrateurs avec les usagers, la participation de ces derniers à la production du service grâce au développement des télé-services et le calcul automatique des droits et prestations (traitement automatique des dossiers). Par ailleurs les outils d'intelligence artificielle sont utilisés pour faciliter la détection des dossiers à risques.

Nous développons dans ce qui suit les prestations des services virtuels assurées par les organismes de la sécurité sociale.



#### **4.1.Création d'une identité numérique vérifiable**

Une identité numérique vérifiable est primordiale pour demander et recevoir des prestations. Elle permet également d'établir des droits et introduire un recours en cas de refus de prestations. Pour les organismes d'Etat, une identité numérique vérifiable évite les doublons et la fraude, facilite un ciblage précis et améliore l'efficacité (Tavits et Sargsyan, 2022). En effet, le déploiement des technologies d'intelligence artificielle a permis d'améliorer la lutte contre la fraude en attribuant un score aux dossiers soumis sur la base de plusieurs paramètres déterminés par les experts métiers (BIT, 2009). En effet, la capacité à rapprocher des données provenant de différentes sources permet de mettre en évidence les fraudes et les irrégularités de la part des demandeurs de l'aide sociale.

L'avantage de créer une identité numérique pour tous les bénéficiaires permet de réduire les coûts pour toutes les parties prenantes (les citoyens, les États et les entreprises). Renforcer l'inclusion financière est l'autre avantage que permet l'identité numérique en permettant l'accès aux services de la sécurité sociale à toutes les tranches de la société. Cependant, la sécurité d'accès aux données privées se pose avec acuité comme nous l'avons souligné précédemment.

#### **4.2.Evaluation des dossiers d'accès aux prestations**

Des technologues numériques sont employées dans plusieurs pays pour évaluer les conditions d'ouverture d'un droit. Le Canada précisément dans l'Etat d'Ontario est l'exemple à citer, en automatisant les décisions d'ouverture depuis 2014, par le biais du Système de gestion de l'aide sociale (logiciel standard IBM personnalisable) qui est également utilisé pour les programmes d'aide sociale en Australie, en Allemagne, en Nouvelle-Zélande et aux États-Unis ((Tavits et Sargsyan, 2022). Le travail fastidieux d'évaluation des dossiers d'accès longtemps réalisé par les agents d'Etat est désormais automatisé dans de nombreux pays développés.

#### **4.3.Calcul et paiement des prestations**

Pour calculer et payer les prestations sociales, les organismes concernés utilisent les technologies numériques sans aucune intervention humaine. Cela permet un gain de temps et une réduction de coût

considérables mais la technologie n'est pas exempte d'erreurs. Des vérifications sont souvent effectuées par les salariés.

#### **4.4. Communication entre les organismes de la protection sociale et les bénéficiaires**

Les échanges qui avaient lieu auparavant en personne, par téléphone ou par courrier sont de plus en plus souvent remplacés par des demandes et des échanges en ligne. Cependant, des problèmes de sécurité des communications se sont posés, et des difficultés relatives à l'absence d'accès à Internet et/ou de compétences numériques ont été soulevées et cela est dû au fait que les portails en ligne peuvent être source de confusion pour les usagers. Ce qui peut priver les demandeurs de leurs droits aux services de la sécurité sociale.

#### **5. L'administration publique algérienne en prise avec les TIC**

Soucieuse de s'adapter à un monde sans cesse mouvant, l'administration publique algérienne adopte petit à petit les technologies de l'information et de la communication considérées comme un instrument d'amélioration de l'offre des services publics. C'est dans ce contexte qu'en 2009 un programme nommé « e-Algérie 2013 » a été élaboré par les autorités afin d'inscrire l'Algérie dans l'économie numérique. Mais vu les retards cumulés pour sa concrétisation, les autorités ont été amenées à appeler ce projet «e-Algérie», sans échéance retenue. Treize axes principaux constituent l'essentiel de ce plan, et chacun d'eux avec des objectifs bien précis et une liste d'actions pour leur mise en œuvre. Le premier axe est lié à la modernisation de l'administration publique en accélérant l'usage des TIC, quant aux autres axes, ils sont liés aux infrastructures et équipements relatifs aux TIC, aux compétences humaines dans le numérique, à l'accès des citoyens au numérique, au développement de la recherche dans le même domaine et l'adaptation du cadre juridique à l'économie numérique...

Citons quelques exemples de la numérisation de l'administration publique en Algérie : la carte d'identité, passeport et permis de conduire biométriques, numérisation du registre d'état civil qui permet au citoyen d'obtenir les documents dont il a besoin dans la commune de son choix, la création d'un fichier national numérique des cartes grises, possibilité de demander en ligne plusieurs pièces administratives telles que actes de naissance, actes de mariage, actes de décès tout en allongeant leurs durées

de validité. Nous tenons à souligner que tous les organismes d'Etat (Universités, organismes de protection sociale, justice...) se sont mis à la numérisation de certaines de leurs tâches notamment durant la pandémie de la COVID 19.

Ces avancées réalisées par l'administration algérienne dans le domaine de la digitalisation sont illustrés dans le tableau qui suit. L'Algérie est classée 13<sup>ème</sup> en Afrique et 120<sup>ème</sup> dans le monde en 2020 avec une très nette amélioration comparativement à 2018 mais devancée par la Tunisie, le Maroc et l'Egypte. Ce classement a été effectué selon l'index de développement de l'e-gouvernance.

Les Nations Unies ont élaboré l'indice de développement de l'e-gouvernance (EGDI) afin de mesurer l'état de préparation et la capacité des institutions nationales à utiliser les TIC pour fournir des services publics. Cet indice composite est basé sur la moyenne pondérée de trois indices normalisés. Un tiers est dérivé l'indice de l'infrastructure des télécommunications, un tiers de l'indice du capital humain et un tiers de l'indice de service en ligne.

**Tableau 2: quelques pays d'Afrique ayant un haut indice de développement de l'e-gouvernance**

Pays	Ile Maurice	Tunisie	Maroc	Egypte	Kenya	Algérie
EGDI 2018	0,6678	0,6254	0,5214	0,488	0,4541	0,4227
EGDI 2020	0,7190	0,6526	0,5729	0,5604	0,5383	0,5173
<b>Rang 2020</b>	<b>63</b>	<b>91</b>	<b>106</b>	<b>111</b>	<b>116</b>	<b>120</b>

Source: United Nations E-Government Survey (2020, p.82)

## **6. La numérisation des services de la caisse nationale des assurances sociales des travailleurs salariés (CNAS)**

La caisse nationale des assurances sociales des travailleurs salariés (CNAS) gère le recouvrement de toutes les cotisations sociales pour son compte et le compte des autres caisses : caisse nationale des retraites CNR, caisse nationale d'assurance chômage CNAC et fonds national de péréquation des œuvres sociales FNPOS. Elle assure aussi le paiement des prestations et gère les prestations relatives aux accidents de travail et les maladies professionnelles ainsi que celles liées aux bénéficiaires des

conventions internationales de sécurité sociale. Par ailleurs, elle organise le contrôle médical et gère les prestations familiales.

### **6.1. Les services numériques proposés par la CNAS**

Afin de moderniser les prestations de la CNAS et faciliter les procédures administratives en faveur des assurés sociaux notamment les personnes âgées et les personnes aux besoins spécifiques, des efforts de modernisation des services publics ont été consenti par cet organisme. Pour ce faire, plusieurs espaces ont été créés, en l'occurrence «El Hanaa», télé-déclaration, carte CHIFA, e-paiement.

#### **-Espace El Hanaa**

L'espace El Hanaa est un service en ligne, opérationnel depuis 2016 qui permet aux assurés sociaux de délivrer leurs attestations d'affiliation, certificats d'éligibilité aux prestations, suivre le traitement de leurs dossiers de remboursement des médicaments et recevoir leur convocation du contrôle médical. En outre, les assurés peuvent déclarer leurs arrêts de travail via cette plateforme tout en ayant la possibilité de remettre à distance un certificat d'arrêt de travail et suivre les étapes de déclaration du congé maladie. Les administrations publiques à leurs tours peuvent s'assurer de la conformité des attestations d'affiliation sur l'espace El Hanaa.

#### **-Télédéclaration**

La télédéclaration concerne la déclaration de l'assiette de cotisation (DAC) où l'employeur précise la rémunération ainsi que la cotisation à payer pour chaque salarié par mois ou par trimestre. Quant à la déclaration annuelle des salaires et des salariés (DAS), elle fait apparaître l'ensemble des DAC effectuée sur une année. Les employeurs peuvent également consulter la situation de leurs employés et d'enregistrer la demande d'affiliation des nouveaux salariés

#### **- E-paiement**

Le paiement par internet en Algérie enregistre une nette augmentation depuis 2020. Selon GIE Monétique, le montant des transactions par internet a plus que triplé en 2022 par rapport à 2020. Au 31 décembre 2022, plus de 9 millions de transactions réalisées via internet. La CNAS s'est inscrite dans la même mouvance depuis 2016 en offrant la possibilité aux employeurs de payer leurs cotisations en ligne par carte interbancaire ou à travers des

terminaux de paiement électronique mis en place dans les services CNAS. La digitalisation du paiement des cotisations sociales se limitait au départ aux clients de la banque de développement locale (BDL) puis s'est généralisée à toutes les cartes de paiement.

- **La télé-demande**

Elle permet d'envoyer en ligne la demande d'immatriculation et d'affiliation des assurés sociaux comme elle permet aux employeurs de demander en ligne la carte «Chifa» des employés.

- **Le système Chifa**

Ce système s'appuie sur la carte Chifa qui permet un remboursement rapide en simplifiant les formalités et en améliorant la relation des patients avec leurs médecins, leurs pharmaciens... Par ailleurs, la traçabilité qu'elle permet, lutte contre les fraudes abusives. Les informations que contient cette carte sont relatives aux droits aux prestations, aux conventions signées, aux actes remboursés et autres informations techniques.

Le lancement du projet « système Chifa » a débuté en 2004, quant à sa généralisation à toutes les agences CNAS, elle ne s'est faite qu'en 2010. En 2011, il y eut un élargissement du système du tiers-payant produits pharmaceutiques à toutes les catégories d'assurés sociaux titulaires de la carte Chifa, et en 2013, l'extension de l'utilisation de la carte Chifa à l'échelle nationale. Le pharmacien qui joue un rôle primordial dans ce système effectue plusieurs vérifications à savoir la validité de la carte, les consommations des médicaments et élabore la facture électronique qu'il transmet ensuite à la CNAS.

- **«AraaCom»**

C'est une plateforme qui permet aux citoyens de s'exprimer sur leurs préoccupations en formulant des propositions permettant d'améliorer le service rendu par la CNAS. Elle est disponible via le lien «araacom ministère, «partagez vos propositions».

## **6.2. L'utilisation des services numériques au sein de l'agence CNAS de Tizi-Ouzou**

Avant d'analyser les données collectées au niveau de la CNAS, nous allons illustrer notre approche méthodologique.

### **6.2.1. Méthodologie de la recherche**

Pour mener à bien notre étude, nous avons opté pour la méthode de recherche mixte où l'on a combiné entre la méthode qualitative et la méthode quantitative. Cette méthode s'est imposée d'elle-même car en menant nos entretiens avec certains responsables au niveau de la CNAS Tizi-ouzou, nous n'avons pas eu des réponses à toutes nos questions. De ce fait, nous avons pris la décision de mener une seconde étude auprès des utilisateurs des services CNAS.

L'étude qualitative menée par le biais des entretiens semi-directifs a été réalisée le mois de Septembre 2022 au niveau de la CNAS Tizi-ouzou. Nous avons effectué quatre entretiens avec l'équipe de direction. Chaque entretien a duré entre 20 et 30 minutes. Les questions posées sont relatives aux outils numériques mis en place par la CNAS pour répondre aux attentes et aux préoccupations des usagés en terme de la qualité du service rendu.

Par ailleurs en Janvier 2023, nous avons réalisé une enquête auprès des usagers des services numériques de la CNAS. L'échantillon est constitué de 100 personnes physiques et 10 personnes morales. La méthode d'échantillonnage n'est pas probabiliste, elle est par choix résonné en choisissant uniquement les personnes assurées. On s'est arrêté à 100 individus car interroger de nouvelles personnes n'a pas apporté de nouvelles informations aux questions posées (similitude des réponses données). Le constat est le même concernant les entreprises interviewées.

Durant l'enquête, nous voulons savoir les raisons de la sous-utilisation des outils numériques mis à la disposition des assurés qu'ils soient des particuliers ou des entreprises.

Nous commençons par l'analyse des données qualitatives collectées (verbatim) lors des entretiens effectués avec deux responsables au niveau de la CNAS.

---

### 6.2.2. Analyse des verbatims collectés lors des entretiens réalisés au sein de la CNAS TiziOuzou

La CNAS en l'occurrence celle de Tizi-ouzou est très en avance comparativement aux autres services publics dans le processus de digitalisation. Le premier responsable de la CNAS l'a affirmé fièrement dans sa réponse « la CNAS est le premier organisme public qui a commencé son processus de numérisation et cela depuis l'année 1986 ». Il a ajouté « la CNAS est plus numérisée que l'institution la plus stratégique du pays à savoir l'armée et la défense, d'ailleurs ce dernier fait souvent appel aux données de la CNAS pour des questions concernant ses affiliés».

A la question posée sur les activités digitalisées au niveau de la CNAS, on a eu la réponse suivante : « la CNAS est informatisée à hauteur de 90% à savoir les prestations, les recouvrements, les déclarations. Les activités qui restent à ce jour non informatisées sont celles relatives aux assurés pris en charge par la DAS, direction des aides sociales de la Wilaya de Tizi-ouzou ». Par ailleurs, le contrôle médical, activité principale de la CNAS n'est pas en mesure d'être informatisée en raison de la nécessité de la présence du malade pour établir le contrôle.

Pour assurer la continuité des services numériques, la CNAS a besoin d'un réseau d'ordinateurs et d'un espace de stockage d'une masse de données de 13 millions d'adhérents et 25 millions de bénéficiaires. Selon les propos du responsable interviewé, « pour assurer l'informatisation des services de la CNAS deux data-centers l'un situé à Alger et l'autre à Laghouat ont été créés et cela afin de maintenir les services CNAS dans le cas où l'un des deux connaît un bug ».

Selon l'équipe de direction, l'outil numérique le plus utilisés par les usagers du service CNAS est la carte CHIFA, « le nombre de cartes CHIFA délivrées par la CNAS est de 455 000 y compris les cartes individuelles, familiales et ayant droit ».

« Un million de factures traitées par la CNAS de Tizi-ouzou en 2021 d'une valeur de 900 milliards de centimes transitent exclusivement par le réseau interbancaire », selon la même source.

Concernant le nombre de télé-déclarations effectuées obligatoirement en ligne par les entreprises pour l'année 2021, il s'élève à 16 000 télé-déclarations. Cependant, uniquement 15 entreprises opèrent le paiement électronique, ce qui représente 0,09% des paiements des cotisations sociales de la part des employés.

A la question « combien d'utilisateurs de la plateforme Elhana ? », l'interviewé nous répond que cette plateforme nous ne permet pas de donner le nombre d'utilisateurs.

La CNAS ne peut donc pas savoir si l'outil numérique mis à la disposition des usagers est largement ou peu utilisés par les assurés sociaux.

Le premier responsable de la CNAS a évoqué « le projet de la Carte de santé électronique qui n'a pas pu se réaliser en raison des coûts exorbitants que cela engendrera pour l'Etat ».

### **6.3. Analyse des données collectées auprès des usagers des services numériques de la CNAS Tiziouzou**

#### **6.3.1. Données issues des individus enquêtés**

Avant d'analyser les réponses données par les personnes interrogées, nous allons nous intéresser à la constitution de notre échantillon. Ce dernier est constitué à 37,5 % de femmes et à 62,5% d'hommes. Par ailleurs la répartition de l'échantillon étudié par profession est illustrée dans le tableau 3. En effet, les cadres moyens sont représentés à hauteur de 25% de l'échantillon (la proportion la plus élevée), quant aux agriculteurs, ils sont à 4% (la proportion la plus faible).



**Tableau 3 : La répartition de l'échantillon étudié par profession**

Activité des personnes interrogées	Nombre
Agriculteur	4
Sans emploi	6
Ouvrier	7
Cadre supérieur	8
Artisan, commerçant et chef d'entreprise	9
Retraité	10
Employé	12
Etudiant	19
Cadre moyen	25
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

Source : données de l'enquête

Pour ce qui est de la répartition de l'échantillon étudié par âge, elle est montrée dans le tableau 4. L'échantillon est constitué à 33% d'hommes et de femmes âgés entre 45 et 50 ans. 16% d'entre eux sont âgés entre 30 et 35 ans. Les 55-60 ans et les plus de 65 ans ne représentent que 1% de l'échantillon pris.

**Tableau 4: la répartition de l'échantillon étudié par âge**

[20 25[	[20 30[	[30 35[	[35 40[	[40 45[	[45 50[	[50 55[	[55 60[	[60 65[	[65 70[	[70 75[
15	10	16	3	8	33	4	1	8	1	1
<b>TOTAL = 100</b>										

Source : données de l'enquête

Sur un échantillon constitué de 100 personnes tout âge et toute profession confondu, 8 personnes uniquement utilisent les services numériques proposés par la CNAS autre que la carte chifa (voir le tableau 5). En d'autres termes, 92% des enquêtés ne font pas appel aux services numériques proposés par la CNAS, et cela malgré l'accès à l'internet de 90% des personnes interviewées. Le motif donné par ces individus est lié au non accès à l'information. Ils affirment n'avoir jamais entendu parler des

services numériques de la CNAS en l'occurrence El Hanaa. En effet, la CNAS à l'instar des autres organismes publics font davantage appel à la presse et les affichages au niveau des caisses pour informer les assurés de nouveaux services. Des campagnes d'information de masse devraient être menées pour optimiser l'utilisation des outils numériques offerts aux assurés par la CNAS.

50% des utilisateurs des plateformes proposées par la CNAS sont âgés entre 45 et 50 ans. Les autres catégories d'âges à savoir les 20-25 ans, les 30-35 ans et les 50-55ans ne sont utilisateurs de ces services qu'à hauteur de 12,8% chacune.

**Tableau 5: la répartition des usagés des services numériques CNAS par âge**

<b>Age</b>	<b>Utilisation des services numériques de la CNAS (hors carte chifa)</b>	<b>Accès à l'internet</b>
[45 50[	OUI	OUI
[50 55[	OUI	NON
[45 50[	OUI	OUI
[45 50[	OUI	OUI
[40 45[	OUI	OUI
[20 25[	OUI	OUI
[45 50[	OUI	OUI
[30 35[	OUI	OUI

Source : données de l'enquête

La catégorie des cadres (moyens ou supérieurs) sont ceux qui utilisent le plus les services numériques élaborés par la CNAS (62,5% de l'échantillon). Leur niveau d'instruction leur a permis d'accéder à l'information via la lecture de la presse, moyen souvent utilisé par la CNAS pour informer ses assurés du lancement de nouveaux services.

**Tableau 6: la répartition des usagés des services numériques CNAS par profession**

<b>Profession</b>	<b>Utilisation des services numériques de la CNAS (hors carte chifa)</b>	<b>Accès à l'internet</b>
CADRE SUPERIEUR	OUI	OUI
CADRE SUPERIEUR	OUI	NON
ARTISAN, COMMERCANT ET CHEF D'ENTREPRISE	OUI	OUI
ARTISAN, COMMERCANT ET CHEF D'ENTREPRISE	OUI	OUI
CADRE MOYEN	OUI	OUI
ETUDIANT	OUI	OUI
CADRE SUPERIEUR	OUI	OUI
CADRE MOYEN	OUI	OUI

Source : données de l'enquête

Les hommes constituent la majorité (62,5%) des utilisateurs des services numériques de la CNAS contre 37,5% des femmes (voir le tableau 7).

**Tableau 7: la répartition des usagés des services numériques CNAS par sexe**

<b>Sexe</b>	<b>Utilisation des services numériques de la CNAS (hors carte chifa)</b>	<b>Accès à l'internet</b>
H	OUI	OUI
H	OUI	NON
H	OUI	OUI
F	OUI	OUI
F	OUI	OUI
F	OUI	OUI
H	OUI	OUI
H	OUI	OUI

Source : données de l'enquête

### 6.3.2. Données issues des entreprises enquêtées

Etant donné que la télé-déclaration est obligatoire pour les employeurs comme c'est expliqué ci-dessus, nous nous sommes uniquement intéressés à l'usage d'e-paiement par les entreprises enquêtées. Sur 10 entreprises que

constitue notre échantillon seulement 2 payent leurs cotisations par le biais électronique. La première est une SPA (société par action) qui active dans l'industrie et qui emploie entre 15 et 20 salariés, et la seconde est une SARL (société à responsabilité limitée) qui active dans le BTPH (bâtiment travaux publics et hydrauliques) ayant entre 10 et 15 salariés. La raison évoquée par les entreprises non utilisatrices d'e-paiement est relative au manque de confiance (sécurité d'utilisation et protection des données) en ce mode de paiement. Ils pensent que l'Algérie n'est pas assez avancée dans ce domaine pour qu'ils puissent l'utiliser. Refafa (2020, p.306) lie cette situation au « manque de culture monétique, la « techno phobie » et la méconnaissance de la monétique de la part des consommateurs ».

**Tableau 8: la répartition des entreprises enquêtées par activité, taille et statut juridique**

<b>Nombre de salariés</b>	<b>Activité</b>	<b>E-paiement</b>	<b>Statut juridique</b>
[ 1 5 [	agriculture	Non	EURL
[ 10 15[	BTPH	Non	SARL
[5 10 [	service	Non	SARL
[15 20[	industrie	Oui	SPA
[1 5 [	service	Non	EURL
[ 10 15[	BTPH	Oui	SARL
[15 20[	industrie	Non	SPA
[5 10[	service	Non	SARL
[1 5 [	artisanat	Non	EURL
[5 10[	agriculture	non	SARL

Source : données de l'enquête

## 7. Conclusion

Les technologies numériques largement utilisées par les pays développés peuvent contribuer à l'amélioration de la qualité et à l'accessibilité des services publics. Elles peuvent effectivement aider à briser les cloisonnements administratifs et à assurer la transparence du déroulement du service rendu au citoyen. Cependant ce processus de numérisation n'est pas exempt de critique dans le sens où ces technologies

peuvent ouvrir la voie à la privatisation des services publics d'une part et creuser les inégalités entre usagers des services publics d'autre part.

Depuis de nombreuses années, l'Algérie s'est lancée dans la numérisation de l'administration publique avec un parcours semé d'embûche. Cependant, ces cinq dernières années nous assistons à l'accélération de la digitalisation du service public notamment depuis la crise sanitaire (COVID 19)

Malgré la diversité des plateformes numériques proposées par la caisse nationale des assurances des travailleurs salariés (CNAS), nous avons constaté à travers notre enquêtes leur sous-utilisation de la part des assurés notamment la plateforme El Hanna et l'e-paiement. Des efforts devraient être consentis par cet organisme et les organismes bancaires dans la communication et la mise en confiance des usagés.

## **8. Bibliographie**

Benazzou.L& BENAZZOU.L (2022) «Impact de la transformation digitale sur la performance de l'administration fiscale au Maroc: cas de la mobilisation des recettes fiscales», Revue Française d'Economie et de Gestion «Volume 3: Numéro 4» pp: 128-152

Benyekhlef K, (2004) " L'administration publique en ligne au Canada : précisions terminologiques et état de la réflexion", Revue Française d'administration publique, n°110, p.267.

Beuve J., Cristofini O., Gimenez J. et Porcher S. (2021) « La transformation digitale du secteur public Atteindre les promesses et éviter les désillusions » Les Policy Papers de la Chaire EPPP Janvier 2021 - N° 6

BIT (2009) « La sécurité sociale pour tous: un investissement dans la justice sociale et le développement économique » Genève, v, 59 p. (documents de politique de sécurité sociale; document 7)

Boudreau, C. (2011). « Développement du gouvernement électronique : leviers et enjeux », dans N. Michaud (dir.), *Secrets d'États ? Les principes qui guident l'administration publique et ses enjeux contemporains*, Québec, PUL, p. 339-360.

Eckhard Voss, WilkeMaackGmbH à Hamburg et Raquel Rego (2019) « la numérisation des services publics ; une perspective syndicale » Daria Cibrario,ISP.

Esaid T (2015), « e-Algérie 2013 », ou l'échec d'une politique publique de modernisation de l'administration par les TIC » Revue Algérienne des Politiques Publiques N 0 7 – juin 2015.

Habbani. S &Ziat. A (2022) «La conduite du changement dans les administrations publiques marocaines à l'ère de la transformation numérique», Revue Internationale des Sciences de Gestion « Volume 5 : Numéro 2» pp : 1245 - 1259

ISSA (2019) « La sécurité sociale à l'ère du numérique Nouveaux défis et nouvelles possibilités pour les systèmes de sécurité sociale » <https://ww1.issa.int/fr/publications>

KomboYetilo, J. (2012). « L'administration publique congolaise aux prises avec les TIC :innovations, défis et perspectives. Le cas de la publication des résultats des examens d'État », *Télescope*, vol. 18, n° 1-2, p. 84-101.

Maisl, H. & du Marais, B. (2004). L'administration électronique. *Revue française d'administration publique*,vol 110, no. 2, 2004, pp. 211-216.

Misuraca, G. (2012). « Renouveler la gouvernance à l'ère du numérique », *Télescope*, vol. 18, n° 1-2, p. 21-43.

OCDE (2003). « Intégrer les technologies de l'information et des communications (TIC) dans les programmes de développement », *Revue de l'OCDE sur le développement*, 2003/2, n° 4, p. 155-168.

Ossama, F. (2001). *Les nouvelles technologies de l'information : enjeux pour l'Afrique subsaharienne*, Paris, L'Harmattan.

PMC (2009) « e-gouvernance : les relations Etat-citoyens à l'heure du numérique ; panorama, enjeux et perspectives en Afrique » [www.performancesconsulting.com](http://www.performancesconsulting.com) consulté le 24/01/2023.

Refafa B (2020), « La monétique en Algérie, développement et perspectives » *Journal d'études en économie et Management* Volume 03 Numéro 06

Tavits G. Sargsyan A. (2022) « les répercussions de la numérisation et de l'évolution des technologies de l'information sur les droits sociaux et la cohésion sociale » rapport du comité européen pour la cohésion sociale consulté le 26/01/2023. <https://rm.coe.int/ccs-2022-4-draft-report-digitalisation-fr/1680a91c5e>

United Nations (2020), « E-government survey 2020, digital government in the decade of action for sustainable development » New York

[https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf) consulté le 20/01/ 2023.

Voss E., GmbH à Hamburg M. et Rego R. (2019)« la numérisation des services publics ; une perspective syndicale » Daria Cibrario,ISP.