

Examen de la numérisation du service public en Algérie A review of the digitalization of the public service in Algeria

Lounes Houda

Université M'hamed Bougara Boumerdes, h.lounes@univ-boumerdes.dz

Reçu le : 04/10/2022

Accepté le 15/12/2022

Publié le: 31/12/2022

Résumé:

Le service public en Algérie a été organisé en monopole public, soit sous la forme d'une gestion directe par l'administration, soit sous la forme d'établissement public exploitant un monopole réglementé. Ainsi, l'examen du service public implique systématiquement celui de l'administration. Cet article a pour objet l'examen de la modernisation du service public par la numérisation. L'étude nous a permis de conclure que l'observatoire pour la qualité du service public, créé en 2016 demeure un organe consultatif sans aucune légitimité ou autorité pour mettre en œuvre une politique durable de la qualité du service public. Le plan e-Algérie lancé dès 2009 pour la numérisation de l'administration a été abandonné avec un taux de réalisation ne dépassant pas 38 %. Le bilan des réalisations de l'État sur une période de 13 ans est assez appréciable, les différentes administrations publiques ont réussi la mise en ligne de 350 services, soit 78 % des services prévus initialement dans le plan « e-Algérie ».

Mots clés : Numérisation, Administration publique, Qualité, Service public, Management.

Jel Classification Codes : H83, J18.

Abstract:

The Algerian public service has been organized as a public monopoly, under either direct management by the administration or in the form of a public establishment operating a regulated monopoly. Therefore, the study of the public service systematically implies that of the administration. This article aims to examine the modernization of public service through digitalization. The research has allowed us to conclude that the observatory for the quality of public service, established in 2016 is just an advisory body that has no authority to implement a sustainable policy for the quality of public service. The e-Algeria plan initiated in 2009 for the digitalization of the administration has been dropped with a rate of achievement not exceeding 38%. The record of achievement of the State over a period of 13 years is very significant, the different public administrations have achieved the implementation of 350 services online, which represent 78 % of the services that were initially planned in the e-Algeria plan.

Keywords: Public service, Public administration, Digitization, Quality, Management.

Classification Codes : H83, J18.

Auteur correspondant : Lounes Houda , Email : h.lounes@univ-boumerdes.dz

1. Introduction :

Les innovations en matière de technologies de l'information et de la communication qui se suivent à un rythme effréné, créent des besoins pour la plupart insoupçonnés, des méthodes sophistiquées pour les satisfaire et transforment à jamais le mode de vie et de travail des citoyens. Les TIC offrent aujourd'hui à toute administration le moyen de redéfinir son service public et d'éradiquer définitivement les contraintes de coût et les entraves à la qualité, qui étaient autrefois inhérentes à la gestion bureaucratique.

En Algérie, la transition vers la e-administration connaît un saut appréciable. En effet, offrir un service public de qualité est cautionné par une administration efficace, souple, à l'écoute des attentes des citoyens et en interaction permanente avec eux. Pour moderniser l'administration, l'Etat avait mis en place un cadre réglementaire et institutionnel qui n'a

pas cessé de se modeler au fil des ans. Des projets de numérisations ont été lancés depuis 2009. Quelle appréciation peut-on faire aujourd'hui sur la modernisation du service public par la numérisation ?

Il y a lieu de noter que l'Etat ne diffuse aucun bilan périodique sur les actions de numérisation. Les informations sont communiquées de manière parcellaire et qui nécessitaient pour la plupart une seconde vérification¹.

Cet article a pour objet d'examiner, suivant la méthode descriptive analytique, la modernisation par la numérisation de certaines administrations publiques. Nous allons en premier discuter l'intérêt qu'accorde l'Etat à la réforme administrative et celle du service public, évoquer l'ambitieux plan e-Algérie et dresser par la suite un bilan des numérisations réalisées par certaines administrations.

2. La modernisation de l'administration publique, efforts et échecs

Le service public en Algérie a été organisé en monopole public, soit sous la forme d'une gestion directe par l'administration, soit sous la forme d'établissement public exploitant un monopole réglementé. Ainsi, l'examen du service public implique systématiquement celui de l'administration. Cette partie a pour objet de relever l'incohérence, sur le plan institutionnel des choix opérés pour réformer l'administration et le service publics. Et d'examiner le plan e-Algérie, lancé pour numériser l'administration, son taux de réalisation ainsi que son échec.

2.1. Le plan réglementaire et institutionnel, l'inconstance et le nomadisme

D'après une recherche effectuée par Taib, la réforme administrative a fait l'objet de 15 textes depuis 1964, il eut également une profusion d'institutions dédiées à cette mission. La recherche retraçait cinquante années de réforme administrative suivant une approche textuelle et institutionnelle afin de relever la vision de l'Etat et quelle priorité avaient l'administration et le service public pour tous les gouvernements successifs. La configuration institutionnelle est passée par toutes les architectures possibles : comité, commission nationale, commissariat, secrétariat d'Etat, département, direction centrale, ministre délégué, deux fois ministère (en 1964 pour une durée de 6 mois et en 2013 pour une durée de 8 mois). Actuellement, elle épouse la structure d'observatoire qu'on examinera ci-après. Et les attributions de ces configurations font parfois double emploi avec celle d'autres structures. La réforme administrative montait et descendait dans la hiérarchie, seule ou gérée en juxtaposition avec d'autres missions, noyée dans un niveau infra gouvernemental, obéissant à une logique horizontale, parfois verticale. Après un examen minutieux du cadre conceptuel, le rattachement, le positionnement et les attributions, l'auteur a conclu que la démarche de l'Etat a toujours été confuse, insuffisante et caractérisée par l'incohérence et le nomadisme. Il n'existait pas réellement une volonté politique pour réformer l'administration ou lutter contre la bureaucratie. (Taib, 2016)

L'administration algérienne demeure très bureaucratisée, caractérisée à ce jour par les pratiques clientélistes et de corruption auxquelles les citoyens y recourent précisément pour contourner la bureaucratie. Elle avait de ces problèmes structurels et chroniques aptes à

¹ Il s'agit de la vérification de l'opérationnalité des services en ligne.

étouffer la numérisation à ses balbutiements (Ben Arab, 2014). Le rapport de l'administration publique avec le citoyen a fait l'objet d'un décret exécutif en 1988 (Journal officiel, 1988). À travers ses 42 articles, il avait réellement édifié les bases de l'administration moderne, dont la qualité de ses prestations serait irrépréhensible. Tous les droits des citoyens et les obligations de l'administration ont été clairement identifiés. Le texte avait convié à la décentralisation, l'allègement des procédures, la prise en charge de toutes les doléances des citoyens. Dans son article 27, on peut lire que l'administration doit s'adapter continuellement aux évolutions dans la technologie afin d'offrir les meilleures prestations. Toutefois, la multiplicité des structures et leur cloisonnement, les besoins de centralisation liée aux impératifs de contrôle, la gestion défaillante de la composante humaine en matière de recrutement et de formation ainsi que les orientations aussi diverses et divergentes des gouvernements successifs avaient rendu au fil des ans, l'administration et le service public la source de tous les désagréments imaginaires pour le citoyen².

Le 14 novembre 2012, le ministère de l'intérieur publia une note ministérielle sur la qualité du service public où il reconnaissait la confiance rompue entre le citoyen et l'administration en raison de la médiocrité de l'accueil, le manque d'orientation et la dégradation dans la qualité des prestations (Beldjabri Ojabri, 2018). Le ministère de l'intérieur avait noté que les responsables des services publics refusaient de recevoir les citoyens et répondre à leur doléances, ordonnaient à leur subordonnés, qui n'ont pas les compétences requises,³ de les recevoir. Les citoyens ne sont pas informés sur les démarches liées aux différents dossiers administratifs. Il a été signalé également la lenteur dans le traitement des recours et la vétusté des moyens (Ben Yousef, 2015).

Pour atténuer la bureaucratization, on peut citer à titre d'exemple, la refonte des procédures entamée dès 2014⁴ pour l'état civil afin de réussir justement le passage par la suite à l'administration électronique. Parmi les mesures prises, il y a lieu de citer :

- La dispense du citoyen de présenter les documents d'état civil dans les dossiers.
- L'allongement de la validité de certains documents : de 5 à 10 ans pour le passeport, d'un an à 10 ans pour l'acte de naissance et d'un an à une durée illimitée pour l'acte de décès.
- La réduction du nombre de pièces délivrées par les services de l'état civil de 29 à 14.
- La décentralisation de certaines procédures des services de la *daïra* vers ceux de la mairie telle que : la délivrance des passeports et des cartes d'identité nationale, la rectification des erreurs transcrites sur le registre d'état civil en collaboration avec les autorités juridiques compétentes.
- L'annulation de la légalisation des copies de documents originaux (Fortas, 2017).

En 2016, il a été créé l'observatoire national du service public, un organe consultatif composé de 25 membres, avec pour mission d'examiner comment rapprocher l'administration du citoyen et améliorer la qualité de ses prestations⁵. Il devait prendre en charge les doléances des citoyens et disposer à cet effet d'un site internet et d'un numéro

² Lors d'une intervention à la radio algérienne, le président de l'observatoire national du service public avait qualifié de terrorisme administratif, ce que subissaient les citoyens dans leur rapport avec l'administration publique.

³ Il s'agit du personnel de sécurité ou d'entretien.

⁴ Voir les décrets exécutifs n° 14-75 du 17 février 2014 et n° 15-204 du 27 juillet 2015.

⁵ Décret présidentiel n° 16-03 du 7 janvier 2016.

vert⁶. L'organe est rattaché au ministère de l'Intérieur alors qu'il était attendu qu'il soit rattaché au premier ministre ou à la Présidence. Au niveau de la représentation, l'équilibre n'est pas maintenu entre l'exécutif et les élus, 72 % des membres sont des administrateurs désignés par le ministre de l'Intérieur, les membres restants sont des représentants de la société civile. La composition dénote la primauté accordée au fonctionnaire, la supériorité en matière d'autorité des nominés sur les élus. Dans son rapport annuel de 2017 remis au président de la République, l'observatoire avait suggéré la révision du texte régissant son fonctionnement. Il n'a pas été spécifié par exemple, les mécanismes de coordination entre l'observatoire et les départements de l'État. Il n'est pas fait obligation aux administrations de consulter l'observatoire et surtout de mettre en œuvre ses recommandations. L'organe souhaitait même étendre ses missions, au-delà du conseil et de l'étude, au suivi de l'exécution des recommandations proposées. Il avait recommandé la définition des indicateurs de la qualité, effectuer des évaluations périodiques à travers l'envoi de questionnaires aux usagers, et devenir ainsi un organe d'accréditation de la qualité des administrations publiques. Il recommandait qu'on lui consacre un budget afin d'ouvrir des antennes locales et régionales, et effectuer des inspections à l'instar de l'observatoire national de l'éducation.

Les membres demeurent juridiquement rattachés à leur département ministériel ou tout autre organisme public. À ce titre, le statut de membres n'ouvre droit à aucune rémunération, mais il bénéficie d'une compensation des dépenses occasionnées par la participation dans les travaux de l'observatoire. L'organe ne dispose pas d'une structure, qu'on consacre habituellement aux conseils consultatifs mais d'un bureau au sein de l'École Nationale d'Administration (Semara, 2019). Tous ces points témoignent de la réponse indécise de l'État quant à la question d'inscrire sur le long terme la qualité du service public comme une priorité dans sa politique publique. Et le plus important de tous, l'observatoire n'a pas été inclus parmi les sept conseils consultatifs cités dans l'amendement constitutionnel de 2016 en dépit de l'antériorité de la date de la promulgation de son décret sur la date de l'amendement constitutionnel (Benchenaf & Ben Arab, 2020). Dans la dernière révision de la constitution de 2020, l'observatoire n'y est pas cité non plus. Inscrire l'organe dans la constitution aurait été comme la garantie de sa durabilité et lui aurait donné aussi une forte légitimité.

2.2. La modernisation par la numérisation, le plan e-Algérie :

Le plus gros des projets de modernisation correspond à la numérisation entamée dès 2009 avec un plan multisectoriel dénommé « e-Algérie 2013 ». Plus de 300 experts avaient participé à l'élaboration de ce plan durant plus de 6 mois (Taib, 2015, p. 10). Le plan comportait 12 axes et 1000 actions, avec un budget total de 385.5 milliards de DA. Le but était de numériser tous les secteurs à l'horizon de 2013, et rendre ainsi le pays au même niveau que la Malaisie ou la Corée du Sud, deux pays tenus comme référence lors de l'élaboration du plan. Passé cette échéance, le plan fut dénommé « e-Algérie », il était devenu impossible de fixer une date pour sa réalisation. Les principales actions du plan concernant l'administration publique sont résumées comme suit :

- la mise en place des réseaux WAN et des réseaux LAN.

⁶ À ce jour, l'observatoire ne dispose ni de site internet ni de numéro vert.

- Le renouvellement du parc informatique et l'acquisition des logiciels.
- La mise en œuvre des systèmes d'informations géographiques (SIG) qui permettent l'analyse des informations dans un espace géographique donné.
- La numérisation des fichiers afin de dématérialiser les documents administratifs.
- La dotation de chaque administration de système d'information (ERP) et de base de données.
- La création de bibliothèques et d'annuaires électroniques.
- La normalisation et la sécurisation afin de rendre l'information accessible à toute requête externe et transversale (disponible à toute administration).
- La mise en place d'un réseau inter administratif sécurisé et interopérable qui permet la gestion électronique des procédures entre les différentes administrations de l'État et les différents niveaux du gouvernement.
- Le lancement des services en ligne au nombre de 447 :
 - 295 en direction des citoyens (112 informationnels et 183 interactifs).
 - 86 en direction du personnel des administrations (19 informationnels et 67 interactifs).
 - 66 en direction des entreprises (24 informationnels et 42 interactifs).
- L'élaboration de la réglementation relative à :
 - L'identité électronique unique des individus et des entreprises, la signature électronique ainsi que les transactions électroniques et leur certification.
 - La protection des données personnelles, et la restriction de leur utilisation aux seules administrations habilitées.
 - La validité et l'efficacité des contrats électroniques (Lounes, 2018)

Trois ans après le lancement du plan e-Algérie, les responsables avaient pris connaissance qu'il fallait en premier développer l'infrastructure de base nécessaire à la e-administration ; ce qui a été fait en 2012 avec un projet pour le haut et le très haut débit (Borhane & Soltani, 2020, p. 413).

En effet, L'absence du haut débit est source de mécontentement pour le citoyen, elle rend insensé bon nombre de services en ligne. En raison de leur prix raisonnable, 95 % des abonnés ADSL choisissent des abonnements avec un débit entre 1 et 2 Mb (MPT, 2017) . Les raccordements pour les établissements publics sont également à des débits en dessous des 2 Mb. Ils restent en dessous des valeurs limites qui permettent des services comme la vidéoconférence ou le téléchargement de fichiers d'une taille assez grande. Outre le faible débit, la bande passante est régulièrement saturée, particulièrement lors d'occasions comme la proclamation des résultats du baccalauréat, la souscription pour l'acquisition d'un logement ou l'inscription dans les concours de recrutement. Les coupures de connexion sont très fréquentes, au sein même des structures comme les bureaux de poste ou les guichets de l'état civil. Les dérangements sont récurrents et la réparation se fait attendre longtemps, parfois plusieurs semaines.

La dématérialisation des documents de l'état civil constituait la principale réalisation du plan, il était urgent d'avoir un registre national informatisé. Plus de 101 millions de documents administratifs ont été ainsi numérisés (APS, 2018). En 2011, fut imprimé le premier extrait de naissance à partir du registre national informatisé de l'état civil. Et à partir de 2014, on pouvait obtenir instantanément ses documents à partir de n'importe quelle commune ou antenne administrative du territoire national. Actuellement, tous les services

consulaires et les ambassades ont accès au registre national. Cette numérisation avait permis de réduire de 30 %, l'effectif dans certains services de l'état civil.

Une action particulièrement substantielle dans le plan a été accomplie en 2015, la réglementation de la certification électronique qui est actuellement opérationnelle. Cette étape est essentielle pour l'émission d'actes électroniques. La certification est pilotée par deux autorités : l'AGCE, chargée de la certification entre les structures gouvernementales et l'AECE pour les entreprises économiques⁷.

En 2017, le taux de réalisation du plan e-Algérie tel que noté par A. Kahlane, expert en numérique, était de 38 %⁸. Ce qui dénote la lenteur dans l'exécution du plan, causée par l'épuisement des ressources et les difficultés de coordination entre les différents départements d'État. D'ailleurs, on évoquait plus le plan dans les discours officiels depuis 2015 (Taib, 2015, p. 8), même si chaque département ministériel continuait sa transition vers la e-administration selon ses moyens et la compétence de son encadrement.

L'exécution du plan a été confiée au Ministère de la Poste et des Télécommunications (MPT), ce qui signifiait que l'État considérait la numérisation sous un angle purement technique (Taib, 2014, p. 54). Le ministère n'a aucune autorité sur les administrations publiques dont la forte mobilisation était une condition à la réalisation du plan. En raison de la crise économique, d'autres questions étaient considérées par les gouvernements successifs beaucoup plus urgentes et prioritaires que la numérisation, ce qui explique en partie l'abandon du plan par l'État.

Le plan e-Algérie avait pour but de réduire les effets néfastes de la bureaucratie, alors que les administrations étaient très bureaucratisées et leur mode de gestion était rigide et centralisé. Autres raisons expliquant l'abandon du projet, la résistance manifestée par les bureaucrates soucieux de leur autonomie et craignant l'effritement de leur autorité. Le culte du secret et la pratique de l'opacité demeurent encore très vivaces au sein des administrations (Taib, 2014, p. 42).

En effet, l'information sert à préserver et à renforcer son pouvoir, donner l'accès à cette information conduit à la perte de la position acquise avec tout ce qu'elle procurait comme privilèges. D'autant plus que l'incapacité à maîtriser la technologie crée la volonté de l'ignorer, la dévaloriser ou la combattre. L'être humain ne peut renoncer facilement au confort que procure l'habitude, et les administrations ont toujours été engluées dans une confortable routine procédurière (Taib, 2014, p. 54). Les incompetents se sentent marginalisés face au changement, et les détenteurs d'intérêt voient dans le changement une menace de leurs acquis.

3. La numérisation du service public, un saut plutôt appréciable

En juin 2020, il a été créé un ministère de la numérisation avec pour objectif de réussir le passage à un État numérique⁹. Bien avant la création de ce ministère, 28 ministères s'étaient dotés d'une entité responsable de la numérisation qui établit pour chaque année son plan des actions de numérisation. Le ministère de la numérisation est appelé uniquement à suivre et réunir les informations sur l'exécution des plans établis par les ministères. En effet,

⁷ AGCE : Autorité Gouvernementale de Certification Electronique, AECE : Autorité Economique de Certification Electronique.

⁸ D'après une note, non publiée de l'IGF (Inspection Générale des Finances) et une étude indépendante, d'AOTA (Association des Opérateurs des Télécoms Alternatifs).

⁹ Déclaration du ministre de la numérisation, voir le lien : <https://www.aps.dz/sante-science-technologie/119663-evaluation-de-la-numerisation-une-rencontre-regroupe-les-representants-de-30-ministeres>

d'après le décret exécutif portant sur les attributions du ministre de la numérisation, la planification de la numérisation ne relève pas réellement de ses prérogatives (Journal officiel, 2020). Chaque ministère décide lui-même des projets de numérisation en fonction de ses moyens, à l'instar du ministère de l'agriculture dont le plan de numérisation a été lancé en 2019 sous la supervision du ministère de la poste et des télécommunications (Ministère de l'Agriculture, 2019). Le ministère de la numérisation, suivant le texte juridique, est chargé dans chacune de ses missions, d'accompagner, participer ou veiller en concertation avec les autres administrations à la mise en œuvre du plan de numérisation. Ainsi, le pilotage des projets de numérisation, le suivi et le contrôle de leur exécution ne relèvent pas de ses missions.

Dans son bilan de 2021, le ministère de la numérisation avait relevé l'hétérogénéité dans l'organisation des structures chargées de la numérisation au sein des ministères, allant d'une direction générale à un simple bureau rattaché à une des directions de soutien. Les qualifications des personnes en charge sont très diverses et parfois même en inadéquation avec les fonctions exercées. Il a été également relevé l'absence dans les budgets des ministères d'un chapitre dédié à la numérisation, elle est financée par des crédits inscrits dans le budget de fonctionnement ou celui de l'équipement¹⁰.

Les efforts consentis depuis plus de 13 ans, soit depuis le lancement du plan « e-Algérie » ont abouti à des réalisations assez appréciables. Depuis l'abandon du plan, chaque ministère continuait son projet de numérisation, et on peut recenser aujourd'hui la mise en ligne de 350 services, soit plus de 78 % des 447 services prévus dans le plan initial. Cette partie a pour objet de citer les actions de numérisation réalisées par quelques ministères et l'examen des sites web des administrations publiques.

Le ministère de la justice : la justice était le premier secteur à avoir adopté le projet de l'administration électronique dès 2003 dans le cadre d'un plan national de réforme de la justice. En vue d'améliorer le service public, le ministère s'est doté d'un site internet dès 2003 et d'un réseau le reliant avec toutes les juridictions entre 2004 et 2009. Toutes les cours disposent ainsi d'un site internet et les tribunaux d'une adresse mail. On peut citer d'autres actions entreprises :

- Le recours à la visioconférence pour l'organisation des procès à distance. La première audition d'un témoin par visioconférence s'est faite en 2015, celle d'un témoin étranger s'est faite en 2016.
- La centralisation des bases de données pour le certificat de nationalité et le casier judiciaire en 2004 (Djellali & Aroub, 2017, p. 206). Ce qui a facilité dans un premier temps le retrait de ces deux documents au niveau de n'importe quelle juridiction.
- La conception de dix services en ligne, on peut citer ce qui suit :
 - le service du retrait du casier judiciaire, du certificat de nationalité et du décret de naturalisation.
 - un portail permettant aux avocats de retirer les jugements rendus par toute juridiction et signés électroniquement.
 - un portail permettant aux justiciables de suivre le cours des affaires.

¹⁰ Le ministère de la numérisation ne possède pas encore de site internet mais juste des pages sur les réseaux sociaux. Le bilan a été partagé sur la page Facebook du ministère.

- un service de demande de rectification des erreurs sur les états civils.
- un parquet électronique permettant aux personnes physiques ou morales d'introduire des plaintes ou des requêtes.
- un service permettant aux professionnels de la justice de demander une carte professionnelle biométrique.
- un portail de formation à distance.
- la création d'un guide de tous les services (informationnels), fournis par les tribunaux, les cours, les postes consulaires ou diplomatiques.
- La mise en ligne de guides de tous les services de la justice, classés par type de juridiction. Ces services informationnels incluent les formulaires électroniques à remplir.
- La notification aux justiciables des actes des procédures judiciaires par messagerie électronique.
- La mise en service en 2006 d'un portail du droit algérien, qui met à la disposition des juristes toute documentation utile à l'exercice de leurs fonctions, ainsi qu'un numéro vert pour renseigner le citoyen.

Le ministère de l'Intérieur : depuis 2010, l'État s'est engagé dans la digitalisation des pièces d'identité et du certificat d'immatriculation du véhicule. Le premier passeport a été délivré en 2012, et en 2015 pour les ressortissants algériens à l'étranger (Remilaoui, 2021, p. 52), la carte nationale biométrique était délivrée à partir de 2016 (Touahir & Bakhti, 2019) et le permis de conduire, à partir de 2018.

En 2020, plus de 15.7 millions de passeports, 19.6 millions de pièces d'identité et 1.2 millions de permis biométriques ont été délivrés. Ce processus avait permis aux administrations une économie de 26 millions d'imprimés, soit 110 millions de DA par an (APS, 2021).

Quant au service de demande en ligne de ces pièces, il a été opérationnel à partir de 2015. Et en 2017, il était possible d'émettre la carte nationale biométrique sans constitution préalable de dossier pour les demandeurs ayant déjà reçu leur passeport biométrique (Remilaoui, 2021). La création d'un fichier national des cartes grises avait permis au citoyen de se faire délivrer sa carte au lieu de sa résidence, et la première carte grise biométrique a été délivrée en 2018.

Toutefois, les administrations publiques ne sont pas munies des appareils permettant la lecture des pièces biométriques, ce qui a amené la plupart d'entre elles à demander à joindre dans les dossiers une copie de la carte d'identité biométrique. Il existe comme une mauvaise planification ou une discontinuité dans l'exécution des plans. Les administrations devaient disposer de ces appareils de lecture dès le lancement de la digitalisation des pièces d'identité.

Le ministère de l'Intérieur avait également entamé la numérisation du fichier électoral et l'inscription en ligne pour le pèlerinage, qui a débuté en 2016. Il met à la disposition des citoyens un numéro vert ainsi que la possibilité de déposer sur son site internet des requêtes et des réclamations auprès de l'inspection. Depuis 2018, le ministère avait entamé la conception de sites internet pour toutes les collectivités territoriales.

Une application mobile dénommée « *Idjraati* » a été mise en ligne et qui permet aux citoyens de connaître toutes les démarches administratives, comme il est possible de connaître ces démarches sur le site du ministère.

Après l'échec du site « *Elmouwatin* », un autre guichet à distance a été lancé fin 2020 (Kahalrras & Chouaidia, 2021, p. 240). Au-delà du gain du temps et de la réduction des coûts, les services en ligne ont offert une meilleure lisibilité aux responsables. À titre

d'exemple, le service de la demande de logement en ligne ainsi que la mise en place d'un fichier national avaient permis l'élimination de plus d'un million de demandes et construire ainsi les logements en fonction de la demande réelle¹¹.

Le guichet comprend 56 services en ligne¹², classés suivant les besoins du citoyen : urbanisme, état civil, circulation des biens et des personnes, vie associative... Chaque rubrique contient des services informationnels et d'autres interactifs, seuls 21 services sont opérationnels. Il est expliqué pour chaque service l'ancrage juridique du service et la composition du dossier.

Servir les personnes en difficultés doit être une priorité pour l'administration. Un espace réservé à ces personnes doit être intégré, à l'exemple du guichet virtuel canadien, et comprenant des services comme : l'emploi, les soins, l'aide sociale, le logement... Il y a lieu également de penser aux événements épisodiques que rencontrent les citoyens et qui nécessiteraient réellement de l'orientation. Sur le site du service public français, on trouve la thématique « comment faire si... », qui contient des titres comme : je déménage, je prépare ma retraite, j'organise ma succession... Les démarches à suivre lors de tels incidents occasionnels sont méconnues par les citoyens.

L'éducation et l'enseignement supérieur : le ministère de l'Éducation national s'est doté en 2017 d'un système d'informations pour gérer près de neuf millions d'élèves et sept cents mille fonctionnaires. Il comprend des modules pour la scolarité des élèves, les carrières professionnelles des personnels et les infrastructures éducatives. Un espace est dédié aux parents d'élèves afin de permettre la consultation à distance des résultats scolaires, la communication avec la direction, l'orientation... Le système offre la possibilité d'imprimer le certificat de scolarité de l'élève, le bulletin, l'attestation de travail pour le fonctionnaire...

Il comporte également trois plateformes, pour gérer le recrutement, depuis l'appel au concours jusqu'à l'annonce des résultats, ce qui assure la transparence et l'équité. Une plateforme pour la formation du personnel et une autre pour le soutien scolaire aux élèves. Cette dernière permet l'enseignement en ligne pour les élèves scolarisés et qui choisissent l'enseignement à distance (MPT, 2019, p. 10).

L'inscription à l'épreuve du baccalauréat en ligne avait débuté en 2016, le candidat inscrit pouvait retirer sa convocation ainsi que son relevé de notes via un site spécialisé. Le ministère offre également la vente en ligne des manuels scolaires.

Pour l'enseignement supérieur, l'État avait déployé dès les années 1990 le réseau ARN (Algerian Research Network) pour permettre la connectivité nationale et internationale de 120 établissements de l'enseignement supérieur et centre de recherche. Le réseau est interconnecté aux réseaux étrangers de recherche dont le réseau Pan-Européen GEANT. Il a été lancé des plateformes pour l'inscription, le signalement des thèses, la publication des articles scientifiques, l'enseignement à distance et la collaboration avec le ministère sur des projets variés tels que l'éthique et la déontologie, le rendement de la formation doctorale, l'échec des étudiants.... L'inscription des étudiants en ligne avait permis au ministère une économie annuelle de 70 millions de DA en supports papiers.

¹¹ Déclaration de M. Mahfoudi, Directeur général de la modernisation des documents et des archives au ministère de l'intérieur, sur la radio algérienne.

¹² <https://prestations.interieur.gov.dz/guichet/>

Le ministère de l'enseignement supérieur s'est doté depuis 2017 du logiciel «Progress» pour gérer et suivre les étudiants et les personnels. Les bibliothèques universitaires disposaient toutes, à partir de 2007 de logiciels pour informatiser leur fonds documentaire et la gestion des prêts. Certaines ont mis leur catalogue en ligne. Le site du ministère est assez efficace sur le plan de l'organisation des thématiques. Un guide du bachelier très illustratif a été conçu pour l'orientation des étudiants.

La direction des impôts : en 2012, la Direction Générale des Impôts (DGI) s'est engagée à mettre en place un Référentiel Qualité de Service (RQS). Il a été retenu 24 critères sur l'accueil et la prise en charge des contribuables, ils sont contrôlés par des audits internes annuels. De 2012 à 2018, l'indicateur global de la qualité au niveau de toutes les directions variait entre 72 et 79 %. Le rapport de 2018 est le dernier disponible sur le site de la direction (DGI, 2021).

Un système d'information (ERP-SAP) a été conçu pour la gestion informatisée de toutes les structures des impôts : gestion du dossier fiscal, recouvrement et encaissement, contentieux... Cette modernisation ainsi que le suivi de la qualité avaient eu un effet positif sur le coût de gestion de l'impôt. Le rapport des frais d'administration aux recettes fiscales avait régressé de 2,58 % en 2012 à 1.6 % en 2017. À partir de 2015, tous les opérateurs économiques pouvaient disposer d'une carte fiscale magnétique et l'immatriculation de l'entreprise en ligne a été opérationnelle en 2016. Actuellement, le site de la DGI se caractérise par une forte réactivité en mettant en ligne plusieurs services et un contenu informationnel très riche : l'actualité fiscale, le calendrier fiscal, le téléchargement des imprimés et des modèles de demandes adressées à la direction, la géolocalisation des services de la DGI, dépôt de requêtes, boîte à doléances, enquêtes et sondages d'opinion, numéro vert (Iddiri & Zergoune, 2021, p. 297).

Pour la déclaration fiscale et le paiement des impôts en ligne, deux portails d'une grande pertinence ont été conçus. « *Jibaya'tic* » en 2016, proposé aux grandes entreprises et « *Moussahama'tic* » en 2021, proposé aux autres contribuables. Le recours à ces services n'est pas obligatoire, il est soumis à l'adhésion volontaire du contribuable.

Le portail du service public¹³ : ce portail a été conçu pour regrouper tous les services publics de deux ministères : celui du transport et celui des travaux publics. Il comprend 57 services pour les transports et 4 services pour les travaux publics. Il est expliqué pour chaque service son ancrage juridique et la procédure à suivre. Le demandeur du service est dispensé de remettre les pièces contenues dans les bases de données auxquelles les deux ministères ont accès comme : les documents de l'état civil, le casier judiciaire, la carte d'immatriculation du véhicule, l'affiliation à la sécurité sociale... Cette évolution dans les pratiques représente la finalité ultime de la numérisation.

Le centre national de registre de commerce : le centre offre la possibilité d'effectuer toutes les démarches liées à la création d'entreprise en ligne depuis la réservation de la dénomination jusqu'à l'obtention du numéro statistique de l'entreprise. Le portail est opérationnel depuis Mars 2021¹⁴. Il propose des services informationnels sur les procédures

¹³ <https://portail.mtpt.gov.dz/>

¹⁴ <https://cnrcinfo.cnrc.dz/>

à suivre en fonction du statut choisi. Il propose également d'autres services en ligne comme : le dépôt d'une requête, la prise de rendez-vous et le dépôt des comptes sociaux.

Les sites internet des administrations : le site d'une administration publique est comme son image de marque, sa conception comme son entretien méritent une grande attention et un suivi rigoureux. La réponse aux requêtes formulées dans les sites des administrations publiques n'est pas instantanée, et dans certains cas, une seule requête est autorisée à chaque utilisateur¹⁵. Il n'existe pas de foire aux questions, de forum de discussions permettant l'échange d'expériences entre utilisateurs, ni un sondage sur la qualité des prestations, à l'exception de certains ministères. La fonction de recherche n'est pas assise sur un contenu dense ou pertinent, les mots-clés choisis conduisent rarement aux informations recherchées. On trouve encore sur les sites : les missions, la réglementation, l'organigramme, le mot du ministre et sa biographie, des thématiques qui n'intéressent pas vraiment le visiteur. Les informations doivent être présentées de manière agréable à lire, certains sites se contentent de scanner le document original imprimé, voire manuscrit, même s'il est parfois illisible (Taib, 2014, p. 39).

Un fait assez récurrent concerne l'actualisation ou la mise à jour des données. Beaucoup de bilans ou d'informations qui datent de plusieurs années demeurent encore disponible pour les visiteurs. On y trouve même des indicateurs présentés avec deux données différentes¹⁶.

4. Conclusion :

Les politiques gouvernementales du pays, demeurent tributaires de plusieurs facteurs : la pression internationale, les mutations rapides et radicales dans le paysage économique du monde, la disponibilité ou non des ressources, et l'avance que prend la société sur le pouvoir et qui bouscule ses orientations. La conscience des citoyens et leur exigence continue fortifient l'engagement de l'État à poursuivre la numérisation. En effet, la forte pénétration du mobile (44 millions d'abonnés) et l'accès à l'internet (37 millions d'abonnés à la 4G)¹⁷ (MPT, 2021) ont rendu les citoyens mieux informés et plus avertis.

Toutefois, il subsiste encore une fracture numérique sociale et géographique. Cette fracture engendre deux types d'inégalités ; une inégalité sociale qui ne donne pas à tous l'accès aux ordinateurs et à l'internet ; une inégalité cognitive qui ne permet pas à tous de connaître, lire et comprendre le langage de ces nouvelles technologies. Pour contrer cette fracture, l'État doit généraliser à l'école primaire, la maîtrise de l'ordinateur. Comme il doit veiller à ce que l'internet devienne en quelque sorte un service public, disponible pour tous, avec un débit correct (Taib, 2014, p. 52).

Les raisons du retard qu'a connu la numérisation sont multiples : le manque de moyens, la résistance des bureaucrates, la complexité extrême de l'entreprise ou la compétence limitée de l'encadrement en charge.

¹⁵ Il a été refusé à l'auteur de soumettre une seconde requête sur le site du ministère de l'enseignement supérieur. Le motif avancé était : le formulaire ne peut être rempli qu'une seule fois.

¹⁶ C'est le cas du nombre d'abonnés à internet affiché sur le site du ministère des télécommunications avec deux différents chiffres arrêtés à la même date.

¹⁷ Chiffres arrêtés au 30 Juin 2020.

Nous avons relevé la discontinuité dans les orientations prises ou les projets engagés en matière de numérisation. L'instabilité des gouvernements implique systématiquement le changement dans la supervision des réformes, sinon leur abandon. Néanmoins, les réalisations accomplies sont très appréciables. Elles auront comme avantages le gain de temps pour le citoyen, l'éradication des pratiques de clientélisme et la réduction des déplacements, particulièrement pour les habitants des zones éloignées, mal desservies par les transports. Et pour l'administration publique, la numérisation contribuera à affirmer son efficacité, son engagement à se rapprocher du citoyen et à restaurer sa crédibilité.

5. Liste Bibliographique :

APS. (2018). « اصلاح العلاقة بين الادارة و المواطن يحضى بالاولوية لدى السلطات العمومية », Internet Média, <<https://www.aps.dz/ar/algerie/64052-2018-12-16-14-34-40>>, consulté le 10 Août 2021.

APS. (2021). « Evaluation de la numerisation : une rencontre regroupe les representants de 30 ministères », Internet Media, <<https://www.aps.dz/sante-science-technologie/119663-evaluation-de-la-numerisation-une-rencontre-regroupe-les-representants-de-30-ministeres>>, consulté le 13 Août 2021.

APS. (2021). « Secteur de l'Intérieur : 2020, une étape phare dans le processus de modernisation », Internet Media, <<https://www.aps.dz/algerie/117402-secteur-de-l-interieur-2020-une-etape-phare-dans-le-processus-de-modernisation>>, consulté le 20 Août 2021.

Beldjabri Ojabri, Y. (2018). *اليات ترقية المرافق العمومية بالجزائر*. Mémoire de master. Faculté de droit et des sciences politiques. Université Abdelhamid Ben Badiss de Mastaganem.

Ben Arab, M. (2014, Décembre).

تجربة الادارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية و تجويد الخدمة، و اشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدية، *مجلة العلوم الاجتماعية التقليدية*, vol 11, n 2, pp. 58-81.

Benchenaf, M. & Ben Arab, M. (2020). « دور المرصد الوطني للمرفق العام في إصلاح الخدمة العمومية », *بفاتر السياسة و القانون*, 12(1), p. 102-110.

Ben Yousef, C. (2015). *اصلاح الخدمة العمومية*. Mémoire de magistère. Faculté de droit. Université Alger 1

Borhane, M. D., & Soltani, M. R. (2020). « L'administration électronique levier de modernisation de l'administration publique », *المجلة الجزائرية للعلوم السياسية والعلاقات الدولية*, Décembre, vol 11, n° 2, p. 405-425.

Décret présidentiel n° 16-03 du 7 janvier 2016.

DGI. (2021). « Les rapports RQS », Internet Media, <<https://www.mfdgi.gov.dz/index.php/com-smartslider3/modernisation-voir-plus/1195-les-rapports-sur-les-referentiel-qualite-de-service-rqs>>, consulté le 30 Septembre 2021.

Djellali, A. S., & Aroub, R. (2017). « Le passage vers l'administration électronique, l'expérience du ministère de la justice », *La revue des sciences commerciales*, vol. 16, n° 2, p. 203-213.

Fortas, F. (2017, Juin). *La E-administration, un levier indispensable pour la modernisation de l'administration publique en Algérie*. Recherches Économiques, vol 12, n 16, pp. 45-67.

Iddiri, M., & Zergoune, M. (2021). « Impact de la modernisation de l'administration fiscale sur l'efficacité de l'administration fiscale et la conformité fiscale des contribuables en Algérie ». *Revue algérienne de développement économique*, vol 8 n 1, p. 287-300.

Journal officiel. (1988, Juillet 4). Décret 88-131 portant la relation de l'administration avec le citoyen.

- Journal officiel. (2013). Décret présidentiel. 15 Septembre, n° 13-312, p. 4.
- Journal officiel. (2020). Décret exécutif n° 20-363 du 5 Décembre 2020 fixant les attributions du ministre de la numérisation et des statistiques. 8 Décembre, n° 74, p. 6.
- Kahalrras, S. et M. Chouaidia (2021). « The role of municipal digitization in improving electronic public service », *مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية*, vol 4, n° 1, p. 236-254.
- Lounes, H. (2018). « La e-administration en Algérie, entre plan et réalisations », *Revue des sciences Economiques, de Gestion et Sciences Commerciales*, vol 11, n° 2, p. 496-506.
- Ministère de l'Agriculture. (2019). « Monsieur le ministre a signé un accord pour la numérisation des structures du ministère », Internet Media, <<http://madrp.gov.dz/monsieur-le-ministre-a-signe-un-accord-pour-la-numerisation-des-structures-du-ministere/>>, consulté le 13 Août 2021.
- MPT. (2017). « Indicateurs de développement de la société de l'information », Internet Media, <<https://www.mpt.gov.dz/fr/content/indicateurs-0>>, consulté le 1 Octobre 2021.
- MPT. (2019). « Contribution à l'élaboration du 4ème rapport sur l'état de mise en oeuvre de la recommandation de 2003, de l'UNESCO, sur la promotion et l'usage du multilinguisme et l'accès universel au cyberspace », Internet Media, <https://en.unesco.org/sites/default/files/4th_consolidated_report_multilingualism_algeria.pdf>
- MPT. (2021). Internet Media, <<https://www.mpt.gov.dz/fr>>, consulté le 7 Octobre 2021.
- Remilaoui, S. (2021). « عصرنة الخدمة العمومية المحلية: دراسة في الآليات والتحديات », *دفاتر السياسة و القانون*, vol. 13, n° 3, p. 602-613.
- Seddi, O. et A. Bradi (2019). « دور الخدمات الإدارية الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية في التشريع », *الجزائري مجلة آفاق علمية*, vol. 11, n° 3, p. 170-186.
- Semara, N. (2019). « المرصد الوطني للمرفق العام: إطار لتقويم السياسات الادارية العمومية في الجزائر », *حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والانسانية*, Juin, n° 26, p. 275-298.
- Taib, E. (2014). Le guichet virtuel, une ambition pour la modernisation de l'administration. *Revue académique de la recherche juridique*, 5(1), pp. 358–389.
- Taib, E. (2015). « e-Algérie », ou l'échec d'une politique publique de modernisation de l'administration par les TIC. *Revue Algérienne des Politiques Publiques*, vol 3, n 7, pp. 6-22.
- Taib, E. (2016, Février). 50ans de réforme administrative en Algérie, une lecture à travers les textes. *المجلة الجزائرية للسياسة العامة*, vol 4, n 3, pp. 33-78
- Taleb, O., & Kaci, M. (2018). « Impact de la numérisation sur les administrations publiques », Mémoire de Master en Sciences de gestion, Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, Algérie.
- Touahir, A. & Bakhti, I. (2019). « واقع الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر دراسة تحليلية لأراء عينة », *مجلة الدراسات الكمية الاقتصادية*, vol 5, n° 1, p. 159-170.
- حريزي عادل. (2020). "دور الإدارة الالكترونية في محاربة الفساد الاداري، دراسة حالة الجزائر". مذكرة ماستر في العلوم السياسية. جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي.
- www.aps.dz/sante-science-technologie/119663-evaluation-de-la-numerisation-une-rencontre-regroupe-les-representants-de-30-ministeres
- www.cnrcinfo.cnrc.dz/
- www.portail.mtpt.gov.dz/
- www.prestations.interieur.gov.dz/guichet/