

République Algérienne Démocratique et Populaire  
Ministère de l'enseignement supérieur  
et de la recherche scientifique

Université du 08 mai 45, Guelma  
Faculté des sciences économiques et commerciales  
et sciences de gestion  
Département des sciences de gestion



T/004 031

2013/136

**Mémoire présenté pour l'obtention  
du diplôme de Master en sciences de gestion  
Option: Techniques d'information et de communication  
dans l'entreprise**

**Thème**

**E-administration : Meilleure intégration des  
TIC pour une obtention facile de l'acte  
de naissance 12S**

Réalisé par :

ALLIOUI Nadjiba

YAHAOUI Widad

Sous la direction de :

Mr. DJEBAR Yacine

Année universitaire 2012-2013

# REMERCIEMENT

*D'abord, nous remercions le bon dieu pour pouvoir accomplir ce travail.*

*Nous tenons à remercier notre encadreur Mr. **Djaber Yacine**, qui a abouti à l'élaboration d'un travail qui nous l'espérons sera satisfaisant.*

*Nous tenons aussi à remercier très chaleureusement toutes les personnes qui ont attribuées de près ou de loin pour l'achèvement de ce projet, particulièrement tous les personnes du service de l'état civil au niveau de la commune du Guelma.*

*A tous les enseignants et les personnes qui ayant aidé.*

*Et à tous les étudiants de la promotion 2013, et surtout les étudiants de TIC.*

# Sommaire

---

## Sommaire

-	<b>Glossaire</b>	
-	<b>Liste des figures et des tableaux</b>	
-	<b>Résumé</b>	
-	<b>Introduction générale</b>	
I-	Motivation.....	01
II-	Problématique.....	02
III-	Objectifs de l'étude.....	03
IV-	Organisation du mémoire.....	04
-	<b>Chapitre I : l'administration électronique</b>	
-	Introduction .....	06
I.1-	Généralités sur l'administration électronique.....	06
I.1.1-	Définitions.....	06
I.1.2-	Les arguments en faveur de l'administration électronique pour les administrations publiques et l'ensemble de la société.....	07
I.1.3-	Les Enjeux de l'administration électronique.....	10
I.1.3.1-	La dématérialisation.....	10
I.1.3.2-	La Démarche de simplification d'avant-dématérialisation.....	11
I.1.3.3-	Les conséquences .....	12
I.2-	Mise en œuvre de l'administration électronique.....	14
I.2.1-	Principes directeurs pour une e-administration réussie.....	14
I.2.1.1-	Leadership /volonté politique.....	14
I.2.1.2-	Structures communes/coopération.....	14
I.2.1.3-	Orientation vers « le service au client ».....	15
I.2.1.4-	Responsabilité.....	16
I.2.2-	Mise en œuvre de l'administration électronique.....	16
I.2.2.1-	La stratégie de mise en œuvre.....	16
I.2.2.2-	Les obstacles face à la mise en œuvre de l'administration électronique.....	19
-	Conclusion.....	24

---

# Sommaire

---

-	<b>Chapitre II : l'e-administration opérationnelle</b>	
-	Introduction .....	26
II.1-	Cas précurseur en Belgique .....	26
II.1.1-	Les acteurs en Belgique .....	27
II.1.1.1-	les utilisateurs .....	27
II.1.1.2-	Les administrations.....	27
II.1.2-	Les objectifs de l'e-administration.....	28
II.1.2.1-	Une logique basée sur les intentions.....	28
II.1.2.2-	Identification et carte d'identité électronique.....	28
II.1.3-	Le portail Belgium.be (information et services officiels).....	30
II.1.3.1-	Objectif du site .....	30
II.1.3.2-	Les démarches.....	30
II.1.4-	Le site Mybelgium.be (votre service public en ligne) .....	32
II.1.4.1-	Objectifs du site (mybelgium.be).....	32
II.1.4.2-	La plateforme « Beconnected ».....	32
II.1.4.3-	Les outils d'authentification.....	33
II.1.4.4-	L'utilisation de beconnected .....	37
II.1.5-	Les services disponibles en ligne .....	38
II.1.6-	Les différents niveaux de Sécurité .....	40
II.1.6.1-	La sécurité informatique .....	40
II.1.6.2-	Sécurité client .....	44
II.1.6.3-	Sécurité juridique .....	45
II.2-	Cas précurseur en France.....	50
II.2.1-	Historique de l'introduction de l'e-administration en France.....	50
II.2.2-	L'état des lieux selon les indicateurs mondiaux et européens.....	52
II.2.3-	Les acteurs en France.....	53
II.2.3.1-	Les usagers .....	53
II.2.3.2-	Les outils et services offerts .....	53
II.2.3.3-	Les collectivités territoriales .....	55
II.2.3.4-	La sphère sociale .....	55
II.2.3.5-	Les associations ou agences .....	56
II.2.4-	Présentation d'un site : Le portail « Service-public.fr ».....	56
II.2.4.1-	Objectif .....	56

---

## Sommaire

II.2.4.2-	Les démarches.....	56
II.2.5-	Présentation d'un site opérationnel par l'usage de compte personnels : Le compte personnel « mon. Service –public.fr ».....	58
II.2.5.1-	Définition et objectif du site .....	58
II.2.5.2-	Fonctionnalités .....	59
II.2.6-	Les services en ligne.....	60
II.2.6.1-	Pour les particuliers .....	60
II.2.6.2-	Pour les professionnels et les entreprises .....	61
II.2.6.3-	Pour les associations .....	62
II.2.7-	Les différents niveaux de sécurité.....	62
II.2.7.1-	La sécurité informatique .....	62
II.2.7.2-	La sécurité client .....	63
II.2.7.3-	La sécurité juridique .....	65
II.3-	Comparatif.....	68
-	Conclusion.....	71
-	<b>Chapitre III : l'administration électronique en Algérie</b>	
-	Introduction.....	73
III.1-	Présentation de la stratégie e-Algérie.....	73
III.2-	Le plan d'actions d'e-stratégie.....	75
III.3-	Les réalisations.....	98
III.3.1-	Le Portail e-citoyen.....	98
III.3.1.1-	Objectifs stratégiques.....	98
III.3.1.2-	Objectifs Opérationnels.....	98
III.3.1.3-	Cibles.....	98
III.3.2-	Passeport biométrique et électronique.....	99
III.3.3-	L'obtention du casier judiciaire en ligne.....	100
III.3.4-	Le télé-enseignement ou le e-Learning.....	101
III.3.4.1-	L'infrastructure de télécommunication ou Le réseau de télé –enseignement algérien.....	102
III.3.4.2-	Le e-Learning à l'université de Guelma (La plate-forme « MOODLE »).....	103
-	Conclusion .....	108

### Lettre A :

#### ✓ L'Archivage Électronique

Le **Système d'Archivage Électronique** (SAE, également connu sous l'acronyme ERMS (Electronic Records Management System) dans les pays anglophones), est un type de système de gestion.

#### ✓ L'assurance maladie en France (Ameli)

#### ✓ L'Authentification

Est la procédure qui consiste, pour un système informatique, à vérifier l'identité d'une entité (personne, ordinateur...), afin d'autoriser l'accès de cette entité à des ressources (systèmes, réseaux, applications ...).

L'authentification permet donc de valider l'authenticité de l'entité en question.

#### ✓ AN12S : Acte de naissance 12S

### Lettre B :

#### ✓ La biométrie

L'usage de ce terme se rapporte de plus en plus à l'usage de ces techniques à des fins de reconnaissance, d'authentification et d'identification, le sens premier du mot biométrie étant alors repris par le terme biostatistique.

#### ✓ Business Process Outsourcing (BPO)

Littéralement traduit par externalisation des processus d'affaires. C'est l'externalisation d'une partie de l'activité de l'entreprise vers un prestataire extérieur, un sous traitant.

#### ✓ Business Software Alliance (BSA)

Est une association regroupant de grands fabricants de logiciels propriétaires, tels Microsoft et adobe, et dont la raison d'être principale est la lutte contre la contrefaçon des logiciels.

---

## Glossaire

---

### Lettre C :

✓ **Une caisse d'allocations familiales (CAF)**

Est un représentant local de la caisse nationale des allocations familiales (CNAF).[France]

✓ **La Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS ou CNAM) [France]**

Définit, au plan national, la politique de l'assurance maladie en France et pilote les organismes chargés de la mettre en œuvre, notamment les 101 caisses primaires d'assurance maladie (CPAM). Basée à Paris.

✓ **La carte d'identité électronique**

Est un moyen sûr pour accéder à de nombreuses applications d'institutions publiques ou privées et d'entreprises. L'unique condition pour pouvoir travailler avec la carte d'identité électronique est que votre ordinateur soit équipé d'un lecteur de carte.

✓ **Carte Vitale [France]**

Est la carte d'assurance maladie de l'assurance maladie en France, c'est une carte à puce au format carte de crédit (plus précisément au format ID1) permettant de justifier les droits du titulaire de la carte (ou de ses ayants droit, mineurs ou conjoint) à la couverture par un organisme de sécurité sociale des dépenses de santé en France.

✓ **Centre d'enregistrement et de révision des formulaires administratifs, [France]**

Couramment abrégé par l'acronyme *Cerfa*, est un organisme public français créé par une circulaire du 18 juillet 1966, ayant pour vocation la mise en place et la modification de tous les documents officiels utiles à la communication avec les administrations et pouvoirs publics.

✓ **Collectivité territoriale**

Est une administration et une personne publique distincte de l'état, qui exerce certaines compétences lui étant dévolues sur un territoire donné. Exemple : les collectivités territoriales de la République française sont définies à l'article 72 de la Constitution : ce sont les communes, les départements, les régions, les collectivités à statut particulier et certaines collectivités d'outre-mer.

---

---

## Glossaire

---

En France ce terme remplace celui de **collectivité locale** depuis la révision constitutionnelle du 28 mars 2003. Cependant ce terme reste usité, par exemple dans l'intitulé de la direction générale des collectivités locales du ministère de l'intérieur.

✓ **Coffre-fort numérique**

Un coffre-fort numérique personnel correspond à un service hautement sécurisé pour archiver facilement l'ensemble de ses fichiers numériques sensibles : documents administratifs, factures, relevés, contrats, photos, etc. Ce service peut être accessible en ligne, *via* Internet.

Un coffre-fort numérique désigne également un **composant de stockage d'un système** d'archivage électronique.

✓ **Commission nationale de l'informatique et des libertés ou la CNIL [France]**

Est un organisme indépendant français autorité administrative dont la mission est de veiller à ce que la confidentialité des données la loi est appliquée à la collecte, le stockage et l'utilisation des données personnelles. Son existence a été établie par les Françaises lois n° 78-17, relative à l'informatique, fichiers et libertés (confidentialité des données) et promulguée le 6 Janvier 1978. Depuis Septembre 2011, la CNIL est actuellement présidée par Isabelle Falque-pierrotin.

✓ **Compétitivité économique**

Désigne la capacité d'une entreprise, d'un secteur économique, d'un territoire (pays, bassin économique...) à vendre et fournir durablement un ou plusieurs biens ou services marchands sur un marché donné en situation de concurrence.

✓ **Le contrôle de légalité**

Est une procédure par laquelle le représentant de l'État (préfet le plus souvent) s'assure de la conformité à la loi des actes pris par les collectivités territoriales et certains établissements publics.

✓ **CCPL**: Centre communal des prestations locales

✓ **CICN**: Carte d'identification nationale

✓ **CNAN** : Centre national des actes de naissance

✓ **CRAN**: Centre régional des actes de naissance

---

---

## Glossaire

---

✓ **E-Gouvernement**

Traduction d'e-Government, soit « gouvernement électronique », « administration électronique » ou « e-administration »; désigne l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les administrations publiques visant à rendre les services publics plus accessibles à leurs usagers et à améliorer leur fonctionnement interne.

✓ **Une empreinte digitale ou dactylogramme**

Est le résultat de l'apposition d'un doigt sur un support après encrage de celui-ci. Le dessin formé sur le support est constitué de dermatoglyphes.

✓ **Espace public numérique**

Destiné à l'accompagnement de tous les publics aux usages numériques, propose des activités d'initiation ou de perfectionnement variées et encadrées, par le biais d'ateliers collectifs, mais également dans le cadre de médiations individuelles et de plages réservées à la libre consultation.

✓ **E-utilisateur :**

C'est l'utilisateur qui favorise l'utilisation des TIC pour ses démarches administratives.

**Lettre G :**

✓ **Guichet unique**

Le guichet unique est un comptoir ou fenêtre de communication entre un employé et le public

**Lettre I :**

✓ **L'identification**

Permet donc de connaître l'identité d'une entité alors que l'authentification permet de vérifier cette identité.

---

## Glossaire

---

### Lettre L :

✓ **Lecteur de carte**

Un petit appareil spécial permettant de relier la carte au PC. Le principal objectif de ce lecteur de carte est d'établir un canal de communication entre les programmes sur l'ordinateur et la puce de la carte d'identité.

✓ **Lien externe**

Un réseau d'organismes privés délégataires d'un service public.

### Lettre M :

✓ **Un marché public**

Est un contrat conclu à titre onéreux entre **des pouvoirs adjudicateurs** (collectivités publiques : État, CT, EPCI, EPL, etc.) et des personnes publiques ou privées et qui répond aux besoins de ces pouvoirs adjudicateurs en matière de fournitures, services et travaux.

✓ **Marianne**

Est la figure allégorique de la république française. Sous l'apparence d'une femme coiffée d'un bonnet phrygien, Marianne incarne la République française et représente par là-même les valeurs républicaines françaises contenues dans la devise : « Liberté, égalité, Fraternité ».

✓ **MICL** : Ministère d'intérieure et des collectivités locales

✓ **MPTIC** : Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication.

### Lettre O :

#### **L'Organisation de coopération et de développement économiques(OCDE)**

Est une organisation internationale d'études économiques, dont les pays membres des pays développés pour la plupart ont en commun un système de gouvernement démocratique et une économie de marché. Elle joue essentiellement un rôle d'assemblée consultative.

---

### Lettra P :

#### ✓ Le paiement sur Internet

Prévoit les moyens de paiement mis en œuvre pour payer sur Internet. Outre la carte de paiement classique, on trouve aussi des moyens plus spécifiques comme les transactions entre particuliers (C2C)

#### ✓ Le Pôle emploi [France]

Est un établissement public à caractère administratif (EPA), chargé de l'emploi en France. Créé le 19 décembre 200, il est issu de la fusion entre l'ANPE et les Assedic. En sécurité des systèmes d'information, une **authentification forte** est une procédure d'indentification qui requiert la concaténation d'au moins deux facteurs d'authentification.

#### ✓ Le processus

Le mot **processus** vient du latin **pro** (au sens de « vers l'avant ») et de **cessus**, *cedere* (aller, marcher) ce qui signifie donc aller vers l'avant, avancer. Ce mot est également à l'origine du mot procédure qui désigne plutôt la méthode d'organisation, la stratégie du changement.

#### ✓ Productivité

Mesure l'efficacité d'un processus à transformer un ou des facteurs entrants en un résultat. Elle est en lien avec la notion plus élémentaire de rendement.

### Lettre Q :

#### ✓ La qualité

Est un concept extrêmement nébuleux, facile à visualiser mais exaspérant à définir. Nous en retiendrons ici une définition large, à savoir l'aptitude d'un produit, processus ou projet de l'organisation à satisfaire les besoins explicites, implicites ou latents des « bénéficiaires » externes (usagers) de la prestation.

---

### Lettre R :

#### ✓ **Radio-identification**

Le **radio-identification**, le plus souvent désignée par le sigle **RFID** (de l'anglais radio frequency identification), est une méthode pour mémoriser et récupérer des données à distance en utilisant des marqueurs appelés « radio-étiquettes » (« RFID tag » ou « RFID transponder » en anglais

#### ✓ **Le rendement**

Le terme de rendement – exprimé de façon concrète et générale sous la forme d'un ratio entre le **résultat obtenu** et le nombre d'outils nécessaires à son efficacité.

#### ✓ **La rentabilité**

Est le rapport entre un **revenu obtenu** ou prévu et les **ressources employées** pour l'obtenir. La notion s'applique notamment aux entreprises mais aussi à tout autre investissement.

#### ✓ **Le réseau**

Un **réseau informatique** est un ensemble d'équipements reliés entre eux pour échanger des informations. Par analogie avec un filet (un réseau est un « petit rctis », c'est-à-dire un petit filet.

- ✓ **RDN12S**: requête de demande d'un acte de naissance 12S
  - ✓ **RN-CNAN**: Réseau national- Centre national des actes de naissance
  - ✓ **RS-COM**: Réseau de la commune
  - ✓ **R-W**: Réseau de la wilaya
-

## Glossaire

---

### Lettre S :

✓ **Le sigle URL**

De l'anglais *Uniform Resource Locator*, littéralement « localisateur uniforme de ressource », auquel se substitue informellement le terme **adresse web**, désigne une chaîne de caractères utilisée pour adresser les ressources du World Wide Web: document HTML, image, son, forum Usenet, boîte aux lettres électroniques.

✓ **SAN12S**: Service des actes de naissance 12S

✓ **SECW**: Service d'état civil de la wilaya

### Lettre T :

✓ **Taxinomie**

Est la science qui a pour objet de décrire les organismes vivants et de les regrouper en entités appelées taxons afin de les identifier puis les nommer et enfin les classer. Elle complète la systématique qui est la science qui organise le classement des taxons et leurs relations. Parmi ces méthodes, les plus récentes incluent une nouvelle approche conceptuelle de la classification mais aussi des méthodes d'analyse d'éléments empiriques restés longtemps ignorés de la science avant l'arrivée, au cours de la seconde moitié du XX<sup>e</sup>, des découvertes de la biologie moléculaire.

✓ **La télématique**

La télématique est un terme qui recouvre les applications associant les télécommunications et l'informatique.

✓ **Téléprocédure**

Est une procédure administrative effectuée à distance. Elle permet un gain de temps, un gain de déplacement, un gain de productivité, et fonctionne dans un environnement sécurisé.

✓ **Téléservice**

Tout système d'information permettant aux usagers de procéder par voie électronique à des démarches ou formalités administratives.

---

## Liste des figures et des tableaux

### Liste des figures

N°	Titre de la figure	Page
01	Figure II.1 : Les démarches en ligne disponible sur le portail Belgium.be	31
02	Figure II.2 : La carte électronique en Belgique	33
03	Figure II.3 : Token fonctionnaire en Belgique	37
04	Figure II.4: Recovery point objective/Recovery time objective	41
05	Figure II.5 : Description de délais de récupération (RPO et RTO)	41
06	Figure II.6 : Description de la méthode de sauvegarde	42
07	Figure II.7: Fonctionnement du firewall	43
08	Figure II.8: Les démarches en ligne sur Le portail « Service-public.fr »	57
09	Figure III.1 : Nombre de téléphones par cent habitants	81
10	Figure III.2 : Taille estimée du marché des TIC en 2008	82
11	Figure III.3 : Le formulaire à remplir pour effectuer la demande de casier	101
12	Figure III.4 : Réseaux de Télé-enseignement en Algérie	103
13	Figure III.5 : La présentation générale de la page d'accueil de la plate-forme Moodle	106
14	Figure III.6 : La présentation générale d'une page de cours de la plate-forme Moodle	107
15	Figure IV.1 : Support d'acte de naissance 12S	111
16	Figure IV.2 : Site de demande de l'extrait de naissance 12S en ligne	113
17	Figure IV.3 : Formalisme graphique du diagramme de flux	117
18	Figure VI.4 : Diagramme des flux du système	118
19	Figure IV.5 : L'interface de la saisie et la validation	122
20	Figure IV. 6 : Formulaire de la saisie des informations	123
21	Figure IV.7 : Interface de validation	124
22	Figure IV.8 : L'interface de la confirmation	125
24	Figure IV.9 : Le réseau commune (Res-Com)	127
25	Figure IV.10 : Le réseau daïra (Res-Dai)	127
26	Figure IV.11 Serveurs wilaya (SW)	127

---

## Résumé

L'administration électronique est devenue un levier essentiel de l'amélioration de la qualité des services publics rendus aux citoyens et par la même de la modernisation de l'état. La dématérialisation des procédures administratives par une meilleure intégration des TIC dans l'administration est un facteur de passage obligatoire pour toute stratégie d'envergure nationale de développement des grandes fonctions de l'état.

La e-administration permet une meilleure communication dans l'administration, entre les administrations et aux citoyens. Elle donne plus de fiabilité et efficacité aux services publics.

L'Algérie comme toute nation, a tracé sa politique nationale « e-administration » depuis plus de 8 ans.

Par rapport aux objectifs fixés, deux constats peuvent être établis ; le premier concerne les objectifs atteints et le second le retard accumulé dans la réalisation des autres.

Pour ce premier, un nombre limité de procédures et de services ont été modernisés mais ne sont pas parvenues à résoudre totalement les problèmes bureaucratiques du citoyen demandeur de services

C'est dans le cadre que s'inscrit notre travail qui cherche à améliorer la procédure d'établissement et de délivrance de l'AN12S au niveau de la commune et des consulats.

Nous avons proposé deux solutions ; qui prennent en compte : les trois types de situations du demandeur selon sa commune de résidence et sa commune de naissance à savoir : résident-natif dans sa commune de naissance et de résidence, résident-non national et résident-non natif-étranger.

Les deux types de demandeurs : le demandeur classique (qui n'a recours aux TIC) et le e-demandeur qui utilise les TIC pour ses services de l'administration.

La première solution est axée essentiellement sur l'échange d'informations liées à AN12S par l'usage d'un réseau national qui reliera SECW des 48 wilayas.

La deuxième par contre, élargit le réseau au niveau du MICL avec création d'un CNAN et de CRAN (centre régional).

Une meilleure organisation du service AN12S-COMMUNE est également proposée, une fiche navette entre les postes composant ce service est effectivement proposée.

Sur le plan informationnel nous avons aussi proposé des améliorations qui contenu du document 12S et une meilleure identification du citoyen.

Le point essentiel est que le citoyen ne se déplace pas à sa commune de naissance pour obtenir ce document.

---

## ملخص:

اصبحت الحكومة الإلكترونية أداة أساسية لتحسين نوعية الخدمات العمومية الموجهة للمواطنين و تحديث الدولة، و ذلك من خلال حوسبة الإجراءات الإدارية بإدماج تقنيات الإعلام و الإتصال في الإدارة و هو عامل ضروري للإنتقال بإستراتيجيات التنمية على الصعيد الوطني.

الإدارة الإلكترونية تتيح التواصل بشكل أفضل في الإدارة، و بين الإدارات و المواطنين، و تعطي نجاعة و كفاءة أكثر للخدمات العامة.

الجزائر ككل الدول، خططت لسياستها الوطنية « e-administration » منذ 8 سنوات و من تحليلنا للأهداف استنتجنا حالتين، الحالة الأولى تخص الأهداف المحققة و الثانية تخص التأخر في تحقيق الأهداف الباقية.

و بالنسبة للأولى فإن عدد محدود من الإجراءات و الخدمات تم رقمتها، لكن لم تكن قادرة على حل المشاكل البيروقراطية كليا للمواطن طالب الخدمات.

و في هذا السياق يسعى عملنا لتحسين إجراءات إصدار شهادة الميلاد الأصلية الخاصة S12 على مستوى البلديات و القنصليات.

فقد اقترحنا حلين: و قد أخذنا بعين الإعتبار ثلاث حالات لطالب الشهادة و ذلك حسب بلدية إقامته و بلدية ميلاده و هي كمايلي:

- ✓ مقيم-مولود في بلدية الميلاد;
- ✓ مقيم-غير مولود بالبلدية المقيم بها(مولود على التراب الوطني) ;
- ✓ مقيم-غير مولود بالبلدية المقيم بها (مولود بالخارج).

و هناك نوعين من الطالب التقليدي الذي لا يستخدم تقنيات الإعلام و الإتصال، و الطالب الإلكتروني الذي يستخدم تقنيات الإعلام و الإتصال من الحصول أجل الخدمات الإدارية.

الحل الأول يركز على إستخدام شبكة وطنية لتبادل المعلومات الخاصة بشهادة الميلاد الأصلية الخاصة S12 الذي تربط مصالح الحالة المدنية ل 48 ولاية.

أما الثانية ، تنجه إلى توسيع الشبكة إلى وزارة الداخلية و الجماعات المحلية مع إنشاء مركز وطني لشهادة الميلاد الأصلية الخاصة S12، بالإضافة إلى مراكز إقليمية تابعة له.

مع إقتراح تنظيم جديد لمصلحة شهادة الميلاد الأصلية الخاصة S12 للبلدية، مع إضافة وثيقة متابعة بين المناصب. أما من حيث الجانب المعلوماتي، لقد إقترحنا تحسينات على المحتوى شهادة الميلاد الأصلية الخاصة S12 و تحسين التعريف بالمواطن .

و أهم نقطة هي أن الحلول التي إقترحناها تعمل على توفير عناء الإنتقال على المواطن إلى بلدية ميلاده من أجل الحصول على الوثيقة.

## Introduction générale

### I. Motivations

Le développement de la relation numérique est un levier essentiel de l'amélioration de la qualité de service et de la modernisation de l'Etat : il existe une forte demande des usagers pour simplifier leurs relations avec l'administration. Dans ce cadre, la dématérialisation des procédures à travers l'usage des TIC est l'un des meilleurs moyens qui offre des gains importants de productivité pour l'administration.

Compte tenu du fait que les administrations publiques sont devenues de grandes consommatrices de technologies de l'information et de la communication (TIC), ces dernières sont considérées aujourd'hui comme un levier indispensable pour la modernisation du secteur public. Face à un environnement en perpétuel changement et une demande de plus en plus exigeante et diversifiée, l'administration, avec toutes ses composantes est appelée à s'adapter et à simplifier ses processus pour réussir le projet de transformation par les TIC et faire émerger une administration électronique. L'introduction des TIC a changé positivement la relation entre l'administration et ses usagers.

L'administration électronique permet de renforcer la communication et l'échange au sein de l'administration publique au niveau central, régional et local et d'améliorer l'efficacité de ses services en direction des citoyens et des entreprises ; pour cela elle doit centraliser et coordonner les procédures électroniques des différents ministères afin que celles-ci puissent être traitées de la même façon quelle que soit leur origine (des services en ligne facilitant les démarches : formulaires en ligne, télé services, télé procédures).

Elle doit également permettre aux différentes administrations de se transmettre des informations concernant un citoyen, avec l'accord et sous contrôle de celui-ci" (aides à la gestion de processus internes : définition de normes, signature électronique... ).

Elle représente une offre de télé services qui vise à répondre à 3 objectifs :

- ✓ Simplification de l'organisation interne des différents services publics en relation avec le citoyen
- ✓ Amélioration des relations avec les citoyens ;
- ✓ Echanges de données avec l'Etat.

### II. Problématique

Dans le contexte actuel, décrit dans le paragraphe précédent, il est grand temps pour que le développement des TIC dans les services publics en Algérie, prenne une plus grande ampleur. A travers notamment la création de sites Internet d'organismes publics offrant des services en ligne.

L'un des secteurs touchés par cette évolution est celui des collectivités locales où deux chantiers sont en cours, le premier concerne le passeport et la carte nationale électroniques biométriques (PBE et CNBE) et le second concerne l'état civil. Pour ce dernier, un premier projet, celui de l'acte de naissance 12S a été lancé. Dans l'étape en cours, il a deux objectifs :

- ✓ La constitution progressive de la base nationale des actes de naissance (projet en cours).
- ✓ L'utilisation de ce document pour constituer la base de données des passeports et CNI biométriques (projet lancé à moyen terme).

Cependant, lors de l'étape actuelle, le citoyen non natif de sa commune de résidence et désirant obtenir ce document, est soumis à une procédure bureaucratique qui l'oblige à se déplacer au niveau de sa commune de naissance pour retirer cette pièce.

Une solution à cette problématique basée sur une meilleure intégration des TIC dans l'administration peut faciliter cette procédure.

### III. Objectifs de l'étude

L'objectif initial de cette étude est de proposer une solution basée sur une meilleure intégration des TIC dans l'administration peut faciliter la procédure d'obtention de l'acte de naissance 12S pour le citoyen non natif de sa commune de résidence et non natif de sa commune de résidence et désirant l'obtenir.

Pour cette catégorie de citoyens deux situations se présentent le non natif de sa commune de résidence natif sur le territoire national et non natif de sa commune de résidence natif à l'étranger.

## Introduction générale

---

Afin d'atteindre cet objectif nous allons suivre dans notre étude un plan de travail qui s'articule autour des axes suivants :

- ✓ Présentation générale de l'e-administration
- ✓ Présentation de quelques plateformes opérationnelles de l'e-administration dans des collectivités (à l'étranger).
- ✓ Comparatif des plateformes établies.
- ✓ Présentation du projet acte de naissance 12S en Algérie. Projection à travers le cas de la Wilaya de Guelma.
- ✓ Solutions proposées aspects organisationnel, informationnel et architectural).
- ✓ Comparatif des solutions proposées en insistant sur les problèmes rencontrés pour la réalisation.
- ✓ Présentation détaillée de la solution proposée.

#### IV. Organisation du mémoire

Notre mémoire est structuré en quatre (04) chapitres :

Dans le premier chapitre, qui est le point de départ de cette étude, nous présenterons tout d'abord la notion de l'administration électronique, ainsi que sa mise en œuvre ses principes directeurs et les dispositifs nécessaires pour une démarche e-administration. Nous terminerons par l'exposition des obstacles et contraintes éventuelles rencontrés face à la mise en œuvre de cette démarche.

Dans le deuxième chapitre, nous présenterons l'état de l'art de quelques plateformes opérationnelles de l'e-administration dans des collectivités à l'étranger en particulier en France et en Belgique, en exposant les différents services mis en ligne à la disposition respectivement des citoyens français et belges. Aussi, nous présenterons les différents niveaux de sécurité appliqués pour sécuriser les sites et les données contre l'espionnage et la fraude.

Dans le troisième chapitre, nous présenterons la stratégie du secteur de la technologie de l'information et de la communication appelée « e-Algérie » avec une mise en relief de l'utilisation des TIC dans l'administration à différents niveaux hiérarchiques.

## Introduction

Dans ce chapitre, nous allons présenter la notion de l'administration électronique et son effet sur la qualité de service dans les administrations à travers l'intégration des TIC, sa mise en œuvre et les principes directeurs nécessaires pour sa réussite. Sans oublier de mentionner les obstacles rencontrés face à la mise en œuvre d'une telle opération.

## I.1 Généralités sur l'administration électronique

### I.1.1 Définitions

L'administration électronique présente de nombreuses définitions et le terme lui-même n'est pas universellement utilisé d'autres termes sont également utilisés tels que : e-administration ou télé-administration. Nous allons dans ce qui suit en donner les plus fréquentes :

Dans la littérature : [OCDE, 2004, P (25)]

L'administration électronique est définie comme la fourniture de services (en ligne) sur internet et d'autres activités en rapport avec internet, comme la consultation électronique.

L'administration électronique est assimilée à l'usage des TIC dans l'administration. Alors que la priorité est généralement donnée à la fourniture de services et au traitement, la définition la plus large comprend tous les aspects de l'activité de l'administration.

L'administration électronique est définie également comme la capacité de transformer l'administration publique au moyen des TIC en une nouvelle forme d'administration. Cet aspect est habituellement lié à l'usage de l'internet.

- **Selon l'OCDE**

L'administration électronique est définie par l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Economiques) comme "l'usage des technologies de l'information et de la communication et en particulier de l'internet, en tant qu'outil visant à mettre en place une administration de meilleure qualité". [URL 1]

- **Selon la DGME**

Précise quant à elle que l'administration électronique doit permettre aux citoyens de ne plus se déplacer de guichet en guichet. Elle doit permettre de centraliser et de coordonner les procédures électroniques des différents ministères afin que celles-ci puissent être traitées de la même façon quelle que soit leur origine. Elle doit également permettre aux différentes administrations de se transmettre des informations concernant un citoyen, avec l'accord et sous contrôle de ce dernier. [URL 1]

### **I.1.2 Les arguments en faveur de l'administration électronique pour les administrations publiques et l'ensemble de la société**

L'administration électronique permet : [OCDE, 2004, P (11,12,13)]

- De travailler et de traiter de grandes quantités de dossiers plus efficacement, en réduisant les procédures et les circuits décisionnels ;
- De réaliser des économies en matière de collecte et de transmission de données ;
- De réaliser des objectifs de politique économique, dans la mesure où elle permet : de réduire les dépenses publiques grâce à la mise en œuvre de programmes plus efficaces et efficaces et d'améliorer la productivité des entreprises grâce à la simplification des procédures administratives ;
- De favoriser l'échange d'informations et d'idées entre les parties prenantes (administrations-citoyen, entreprises....)
- De réduire la durée du traitement des dossiers administratifs et une amélioration des services rendus aux citoyens, en vue de simplifier ses démarches auprès des services publics.

#### **➤ L'administration électronique améliore l'efficacité du traitement des dossiers**

L'e-administration à travers les TIC permet de s'acquitter de façon plus efficace du traitement de grandes quantités de dossiers et des tâches propres aux administrations publiques. L'utilisation de l'internet peut se traduire par des économies en termes de collecte et de transmission de données et favoriser la fourniture d'information et la communication avec les citoyens.

L'échange plus fréquent de données au sein des administrations et entre elles devrait augmenter considérablement et progressivement l'efficacité des traitements des dossiers.

### ➤ **L'administration électronique améliore les services**

L'efficacité des services offerts (à la fois en ligne ou hors ligne) dépend de la compréhension des besoins des utilisateurs.

Ainsi, un utilisateur n'est pas sensé comprendre les structures complexes des administrations et les relations complexes pour interagir avec elles.

L'internet peut contribuer à atteindre cet objectif en permettant aux administrations de se présenter comme une organisation unifiée des « services en ligne homogènes ».

Comme tous les services ; ceux de l'administration électronique doivent être développés en fonction de la demande et des particularités des utilisateurs dans le cadre d'une vision globale de fourniture de services.

### ➤ **L'administration électronique aide à obtenir des résultats spécifiques**

L'internet peut favoriser l'échange d'informations et d'idées entre les parties prenantes et contribuer à atteindre des objectifs spécifiques par exemple : la disponibilité d'information en ligne peut favoriser l'utilisation d'un programme d'éducation ou de formation l'échange d'informations dans le secteur de la santé peut améliorer l'utilisation des ressources et les soins aux patients ; le partage d'informations entre les administrations centrales et régionales, peut faciliter la mise en œuvre des actions dans le domaine de l'environnement.

Cependant, l'échange d'informations liées aux particuliers soulève la question de la protection de la vie privée.

### ➤ **L'administration électronique peut contribuer à la réalisation d'objectifs économiques**

La e-administration contribue à la réalisation d'objectifs de politiques économiques à travers :

- La diminution de la corruption,
- La réalisation d'une plus grande ouverture envers le citoyen
- L'amélioration de la confiance du citoyen,
- La réalisation de certains impacts spécifiques, dont nous mentionnera la réduction des besoins financiers des administrations du fait de l'efficacité accrue des programmes

ainsi que les gains d'efficience et l'accroissement de la productivité des entreprises (grâce à la simplification administrative et à l'amélioration des informations fournies par les pouvoirs publics par l'usage des TIC)

- Est favorisée par la réalisation des objectifs liés à la société de l'information et le commerce électronique.
- L'utilisation par les administrations des services offerts par les TIC peut aussi constituer un soutien aux industries locales spécialisées dans ce domaine.

Cependant, il est à signaler que cette liste d'objectifs économiques n'est pas exhaustive du fait que ces derniers sont difficiles à quantifier.

### ➤ **L'administration électronique important instrument de réforme**

Tous les pays sont confortés au problème de la modernisation et de la réforme de la gestion publique. Les phénomènes nouveaux : modernisation ; nouvelles exigences budgétaires ; sociétés en mutation et élévation du niveau des attentes des clients, impliquent que le processus de réforme soit contenu. Les TIC ont soutenu les réformes dans de nombreux domaines. En améliorant la transparence ; en rendant le partage d'informations plus facile et en soulignant les incohérences internes.

### ➤ **L'administration électronique pour instaurer une meilleure confiance entre les administrations et les citoyens**

Instaurer la confiance entre les administrations et les citoyens est fondamental pour une bonne gouvernance. Les TIC peuvent y contribuer, en facilitant la participation des citoyens au processus politique, en encourageant la mise en place d'une administration accessible et responsable et en contribuant à éviter la corruption.

En outre, les TIC peuvent aider un citoyen à faire entendre sa voix dans le débat général.

En effet les TIC peuvent être mises à profit pour :

- L'adoption des politiques sur la qualité de l'information et la responsabilité.
- L'intégration avec des outils hors-ligne.
- Le remplacement progressif des dispositifs en matière d'administration électronique des méthodes traditionnelles de fourniture d'information, de consultation et de participation du public.

Cette stratégie peut :

- Encourager les citoyens à réfléchir de façon constructive sur les questions d'intérêt public
- Et rendre le processus politique plus transparent.

### **I.1.3 Les enjeux de l'administration électronique**

Le développement de l'Etat-providence et l'avènement de la société de consommation ont profondément transformé les attentes des administrés en matière de relations avec les administrations. Pour répondre à ces nouvelles exigences de rapidité, de disponibilité et de simplicité, les administrations doivent revoir leur approche du service rendu et leurs procédures internes.

Cependant, Nous pouvons regrouper les enjeux principaux de l'e-administration selon deux axes principaux à savoir: [URL 2]

#### **I.1.3.1 La dématérialisation**

Dématérialiser en informatique, signifie transférer sur un support numérique des informations qui existent sous forme analogique (papier, film, microfilm). Dans ce cas précis, on parle de la numérisation d'un document. Dans un autre cas, le document est directement créé sous forme numérique et traité comme tel.

La dématérialisation va du remplacement dans une entreprise ou une organisation des supports d'informations matériels (souvent en papier) par des fichiers informatiques et des ordinateurs, jusqu'à la création de « bureau sans papier » ou « zéro papier » quand la substitution est complète. [URL 3]

On peut distinguer 5 stades de dématérialisation de l'information ou de transactions:

1. L'information en ligne (niveau 0 de la dématérialisation)
2. Le téléchargement de formulaire à imprimer (sans remplissage possible en ligne)
3. Le formulaire à remplir en ligne et à valider en ligne.
4. La demande ou déclaration en ligne (avec envoi dématérialisé du formulaire)
5. La dématérialisation complète, via une offre d'un compte et d'un espace personnel de suivi avec possibilité de transaction, historique, etc...

### I.1.3.2 La Démarche de simplification d'avant-dématérialisation

Pour obtenir les meilleurs résultats, la dématérialisation ne peut se limiter à l'informatisation des procédures « papier », qui ont une logique propre (culture de document ou de formulaire plutôt que de donnée), une opération qui a souvent vu des contraintes s'accumuler au cours du temps, pour satisfaire à des besoins de contrôle, et qui sont de plus en plus complexes et conçus pour l'administration plutôt que pour l'utilisateur.

Un projet d'administration électronique doit donc permettre d'envisager une refonte complète des procédures administratives.

L'enjeu n'est pas tant de savoir comment tel formulaire ou tel justificatif doit être transmis à l'administration, mais pourquoi il devrait l'être, et si cette transmission est utile et/ou efficace. C'est pourquoi, au delà des questions techniques et informatiques, l'e-administration aboutit en général à une réorganisation en profondeur de l'administration et de son système d'information, aussi que de ses relations avec d'autres organismes. Elle ne peut donner de résultats très probants que lorsqu'elle est un outil de ce changement et non une finalité.

Toutefois, ces enjeux une fois transformés en objectifs majeurs pourront faire bénéficier le e- utilisateur des opportunités suivantes :

- **Amélioration de la disponibilité, l'accessibilité et la transparence**

Pour les usagers, un service d'information et/ou de démarches en ligne peut désormais être ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, ce qui offre déjà un réel avantage, que l'utilisateur soit un urbain qui ne peut se rendre à un guichet sur son temps de travail ou une personne âgée vivant dans le monde rural, à plusieurs kilomètres d'un guichet ouvert une demi-journée par semaine.

Il permet en outre d'améliorer le confort d'utilisation (pas de files d'attente) et la qualité (informations plus précises et sourcées, démarches simplifiées, avec moins de documents à fournir et moins de données à remplir dans le formulaire), mais aussi la transparence (l'utilisateur peut savoir où en est le traitement de sa demande, etc.)

- **Changement d'optique: du « service public » vers le « service au public »**

Contrairement à la logique de guichets auxquels l'utilisateur se rend pour satisfaire les procédures de chaque administration, l'administration électronique permet d'organiser les services en fonction des besoins des administrés (les intentions) et pas en fonction de la structure interne de l'administration. Celles-ci ne perdent pas pour autant le lien avec le public

(leurs logos peuvent être plus visibles), mais elles n'imposent plus un cheminement complexe et fastidieux pour pouvoir fonctionner correctement en interne.

De même, en raisonnant par profils et par événements, un service d'administration électronique peut améliorer la personnalisation de la démarche, avec une information mieux ciblée, la consultation d'un dossier personnel, l'envoi par courriel ou SMS d'informations sur mesure, des formulaires pré-remplis ou conditionnels (simplification en fonction des réponses données).

### **1.1.3.3 Les conséquences**

Cependant, ces enjeux ne sont pas sans conséquences pour le citoyen et pour l'administration. Nous allons dans ce qui suit présenter les plus significatives d'entre elles :

- **Transformer la fracture numérique en fracture administrative**

Au vu de la fracture numérique, ou exclusion de certaines catégories de la population (personnes les moins favorisées, personnes malvoyantes, personnes âgées...) dans les pays les mieux équipés, le remplacement simple d'une procédure papier ou guichet par une procédure dématérialisée peut aboutir à une fracture administrative.

Pour limiter ce risque, des efforts particuliers doivent être portés sur l'accessibilité de ces procédures, la mise à disposition d'accès informatiques ou l'accompagnement par un agent public d'accueil dans l'accomplissement de la procédure. Il ne s'agit donc pas de remplacer les humains par les machines, mais de libérer du temps humain pour le consacrer à une tâche à plus haute valeur ajoutée.

- **Compromettre la protection de la vie privée et de confidentialité des données**

Si un ensemble de données personnelles sont déjà stockées dans beaucoup d'administrations, le fait de stocker ces données sous forme informatique et éventuellement de les partager entre administrations les rend plus facilement exploitables. Ceci peut conduire à une connaissance très fine de l'utilisateur, qu'il s'agit de n'utiliser que dans le cadre de la relation administrative. Il faut donc porter une grande attention à la sécurité des transactions et du stockage de données.

Toutefois, les outils de l'administration électronique pourraient permettre de donner à l'utilisateur une vision très précise de ce que l'administration sait et stocke sur lui, ce qui pourrait aboutir à un meilleur contrôle de ces données et de leur utilisation.

- **Déployer insuffisamment les outils**

Comme dans tout projet informatique, plusieurs obstacles peuvent survenir: manque d'outils adaptés (connexion à haut débit et ordinateur personnel pour l'utilisateur, système d'information côté administration); manque de compétences informatiques des agents publics comme des usagers, ou barrière culturelle (un nouvel outil, sur un champ aussi sensible qu'un travail quotidien ou qu'une relation avec l'administration peut être rejeté par les utilisateurs non pas pour ses éventuels défauts, mais parce que les personnes ne sont pas prêtes à changer).

Une démarche de conduite du changement, associant formation, suivi individualisé et collectif et communication, est donc indispensable.

- **Disperser les efforts et/ou négliger l'interopérabilité**

La mise en place de projets d'administration électronique présente des coûts humains et technologiques. Si chaque administration mène son propre projet, ces coûts s'additionnent et le retour sur investissement sera plus long.

Pire, si ces projets ne s'appuient pas sur un cadre commun et n'intègrent pas la nécessaire interopérabilité avec d'autres outils ou projets, le paysage administratif peut se complexifier pour l'utilisateur. Pour limiter ces risques, certains acteurs internationaux (IDABC) ou nationaux (par exemple DGME en France avec le Référentiel Général d'Interopérabilité (RGI)) émettent des normes ou des bonnes pratiques.

- **Préjuger de retombées environnementales positives sans étude d'impact**

Si le déploiement de l'administration électronique peut faire espérer une diminution de la consommation de papier, ou encore des ressources énergétiques par une diminution des transports, il faut veiller à intégrer l'ensemble des facteurs dans l'étude des relations entre informatique et développement durable, par exemple la consommation en énergie des systèmes informatiques ou les nouvelles impressions générées par la plus grande circulation des documents.

### **I.2 Mise en œuvre de l'administration électronique**

Nous allons exposer dans cette partie, les principes directeurs pour une meilleure démarche de l'e-administration ainsi que les dispositifs nécessaires à sa mise en œuvre.

#### **I.2.1 Principes directeurs pour une e-administration réussie [OCDE, 2004, P(19,20,21)]**

##### **I.2.1.1 Leadership /volonté politique**

- **Leadership et engagement**

Il est nécessaire de choisir des Leaderships convaincus et qui savent convaincre les autres .des leaderships qui s'engagement à fond. Un engagement au niveau politique et administratif est également essentiel pour gérer le changement vers l'e-administration. Ces responsables engagés doivent faire face aux perturbateurs notamment lorsque les avantages attendus tardent à venir et bien réagir pour mener à bien ce changement. Pour cela il y a lieu d'élaborer une stratégie rigoureuse et objective des programmes à suivre pour ce type de responsables à court et à moyen termes.

- **Intégration**

L'administration électronique est un moyen et non une fin en soi. Elle doit être intégrée dans les objectifs plus larges d'action et de fourniture de services dans les processus plus vastes de réforme de la gestion publique et dans les activités plus étendues de la société de l'information.

##### **I.2.1.2 Structures communes/coopération**

- **Collaboration entre organismes**

L'administration électronique est plus efficace, lorsque les organismes collaborent au sein de groupements d'organismes axés sur le client. Les responsables des organismes doivent être capables d'agir au sein de structures communes afin d'assurer l'interopérabilité, de maximiser l'efficacité de la mise en œuvre et d'éviter les doubles emplois. Il faut mettre en place des infrastructures communes, de manière à créer un cadre pour les initiatives des différents organismes. Des incitations peuvent contribuer à encourager la collaboration.

- **Financement**

Il convient, le cas échéant, de considérer les dépenses en TIC comme des investissements, compte tenu des résultats prévus. L'administration électronique implique un degré de certitude quant aux financements futurs, de manière à assurer la stabilité des projets, à éviter le gaspillage des ressources et à tirer le meilleur parti des ressources. Un programme de financement à l'échelon central pourrait contribuer à encourager l'innovation et permettre de mener à bien des projets importants.

### **1.2.1.3 Orientation vers « le service au client »**

- **Accès**

Les administrations devraient prendre des mesures pour améliorer l'accès aux services en ligne. De nombreux avantages liés aux informations et services en ligne des administrations ne peuvent pas être offerts hors ligne, de sorte que ceux qui n'y ont pas accès seront exclus si des mesures ne sont pas prises.

- **Choix**

Les clients devraient pouvoir choisir la méthode d'interaction avec l'administration électronique. L'adoption de service en ligne ne doit pas réduire le choix. Le principe selon lequel « il n'y a pas de mauvaise porte quand on s'adresse à l'administration » devrait être adopté. Les services devraient être dictés par la connaissance des besoins des clients.

- **Engagement des citoyens**

Les informations et les services fournis par l'administration électronique devraient être de haute qualité et faire participer les citoyens au processus d'élaboration des politiques publiques. Les mesures propres à assurer la qualité des informations et les mécanismes de retour de l'information contribueront à maximiser l'utilité des informations fournies et à renforcer la participation des citoyens.

- **Vie privée**

L'administration électronique ne devrait pas porter atteinte aux attentes concernant la protection de la vie privée et devrait avoir pour objectif de protéger la vie privée des individus.

### **1.2.1.4 Responsabilité**

- **Obligation de rendre compte**

L'administration électronique peut contribuer à « ouvrir » les processus administratifs et politiques et à renforcer l'obligation de rendre compte. Les dispositifs en matière de responsabilité devraient permettre de déterminer clairement « qui est responsable des initiatives et projets communs ? ». De même, la mise en place de partenariats avec le secteur privé ne doit pas limiter l'obligation de rendre compte.

- **Suivi et évaluation**

Il est essentiel de déterminer la demande, les coûts, les avantages et les incidences de l'administration électronique, si l'on veut maintenir la dynamique. Les responsables de la mise en place de l'administration électronique ne peuvent pas espérer un soutien, s'ils ne sont pas en mesure d'indiquer clairement les avantages que l'on peut en attendre.

### **1.2.2 Mise en œuvre de l'administration électronique**

#### **1.2.2.1 La stratégie de mise en œuvre [OCDE, 2004, P (15,16,17)]**

- **L'administration électronique remet en cause les méthodes de travail actuelles**

Il est nécessaire d'intégrer les TIC dans un programme de modernisation de changement organisationnel et de réformes connexes (notamment davantage de travail en équipe, flexibilité au niveau de l'organisation du travail et de la rémunération et meilleure connaissance des pratiques en matière de gestion) qui remettent en cause les structures actuelles de gestion internet. Il n'existera pas de modèle unique d'organisation permise par l'administration électronique. Les coordonnateurs pour l'administration électronique devraient utiliser les TIC comme un outil propre à faciliter le changement et ne devraient pas essayer de restructurer les administrations publiques autour des dernières technologies.

- **L'administration électronique nécessite une impulsion à tous les niveaux**

Le dynamisme et l'enthousiasme de personnes et d'organisations ont souvent permis à l'administration électronique de progresser. Ce leadership implique stratégie cohérente, engagement et action. Aussi premiers stades de la cyber-administration, une impulsion est nécessaire pour faire admettre les concepts et pour mettre en place les cadres de mise en œuvre. A un stade plus avancé, il faut gérer le changement et maintenir le soutien au projet, en particulier du fait que les avantages peuvent tarder à se concrétiser.

---

## Chapitre I : l'administration électronique

---

De fait, une impulsion est nécessaire à tous les niveaux, du niveau politique au niveau administratif. L'impulsion politique donne à l'administration électronique un caractère prioritaire et oriente la transformation en la plaçant dans un contexte plus large. Au sein des administrations, les principaux responsables aident à convertir les objectifs politiques en un programme d'action.

- **Des services administratifs homogènes rapprochent les organismes publics**

Pour fournir des services administratifs intègres, il est indispensable que les différents organismes publics collaborent étroitement. Leur collaboration ne peut pas être simplement technique, mais doit comprendre un engagement plus poussé à l'égard des clients communs. Étant donné que les services deviennent plus complexes (et coûteux), la collaboration sera également motivée par la nécessité d'améliorer l'efficacité. Les coordonnateurs, pour l'administration électronique devraient faciliter la planification des services intégrés, financer des projets catalyseurs, préciser les arrangements en matière d'échange de données et régler les questions de responsabilité. Si les méthodes de travail en vigueur entravent la collaboration entre les organismes. Il convient de surmonter les obstacles à la coopération.

Cependant, les coordonnateurs doivent résoudre un problème fondamentale comment tirer pleinement parti des avantages d'une action coordonnée et de démarches partagées tout en maintenant la responsabilité des différents organismes pour les activités et les résultats ? Les approches adoptées comprennent notamment des structures de gouvernance couvrant l'ensemble de l'administration, des normes d'interopérabilité, les infrastructures communes et des projets pilotes clés. Il faut réexaminer périodiquement les conditions régissant l'utilisation des TIC.

- **Les gestionnaires doivent avoir des compétences en administration électronique**

Avec l'administration électronique, les administrations ont besoin de compétences liées aux TIC. Les compétences requises ne sont pas simplement technique, étant donné que les gestionnaires généraux doivent aussi de vastes compétences pour intervenir dans le processus de décision concernant les TIC. Parmi les compétences nécessaires, on peut citer des connaissances techniques de base (connaissances de base en TIC), mais aussi des connaissances en matière de gestion de l'informatique et de société de l'informatique.

## Chapitre I : l'administration électronique

---

Les gestionnaires doivent être capables de diriger (et non être dirigés par) le département de TIC de l'organisation ainsi que les partenaires extérieurs et doivent la capacité d'intégrer la stratégie de l'organisation en matière de TIC dans ses objectifs plus larges.

Par ailleurs, les compétences traditionnelles de gestions doivent être mises à jour et consolidées, afin de faire face aux conséquences de l'administration électronique. Des compétences supplémentaires sont indispensables dans des domaines tels que la gestion des performances, les cadres de responsabilité, la coopération entre les départements et les partenariats entre secteurs public et privé. Les administrations devraient prendre des mesures afin de déterminer et de s'assurer (par des formations ou la sous-traitance) les compétences nécessaires pour mettre en place une administration électronique efficace.

- **L'administration électronique implique des partenariats entre les secteurs public et privé**

Presque toutes les activités de l'administration électronique font intervenir le secteur privé. Les administrations ont ainsi accès à des compétences et à des produits, attirent des capitaux privés et intègrent la fourniture de services publics dans les réseaux du secteur privé. Des dispositifs plus novateurs, comportant des rapports plus souples et à plus long terme avec des partenaires partageant les risques et les bénéfices, peuvent aider à faire face à l'évolution des technologies et aux nouvelles possibilités qui s'offrent. Les coordonnateurs pour l'administration électronique, en collaboration avec les services chargés des achats et les principaux organismes publics, devraient élaborer un cadre pour les partenariats entre les secteurs public et privé dans le domaine de l'administration électronique. A cet égard, une analyse des dispositifs en matière d'audit et de responsabilité couvrant les partenariats relatifs aux TIC serait utile.

- **Le suivi et l'évaluation sont essentiels pour l'efficacité de l'administration électronique**

Les responsables de la mise en place de l'administration électronique doivent déterminer les conséquences et les avantages des initiatives, de manière à justifier le maintien de l'appui politique et public. L'évaluation devrait être effectuée dans des délais tels qu'elle soit utile aux décideurs. La priorité doit être réaliste et être donnée à l'évaluation de la demande, des avantages et de la qualité des services. Etant donné que les services sont de plus en plus complexes et coûteux, cette question va revêtir une importance grandissante.

***Chapitre II :***  
***E-administration***  
***opérationnelle***

### Introduction

L'administration électronique est déjà opérationnelle dans un certain nombre de pays notamment européens. Nous allons étudier et analyser les pionnières d'entre elles en France et en Belgique. Nous présenterons les différents portails mis en place par les publics à leurs concitoyens et les différents niveaux de sécurité appliqués pour assurer la confidentialité et la sécurité des données.

### II.1 Cas précurseur en Belgique

La mise en œuvre de l'administration électronique en Belgique a dû s'adapter à la structure constitutionnelle complexe du pays. Les entités fédérées sont en effet de deux natures : [URL 5]

- Les communautés : chargées des matières dites personnalisables, essentiellement enseignement, aide sociale et culture.
- Les régions : chargées de diverses matières dont l'aménagement du territoire et l'économie.

✓ Les communautés en Belgique : [URL 6]

Les communautés sont des collectivités politiques fédérées autonomes compétentes en matière d'enseignement, de culture, de politique et de santé offerts aux citoyens.

La constitution belge scinde les communautés en trois les communautés institutionnelles on trouve:

- la communauté française.
- la communauté flamande.
- la communauté germanophone.

✓ Régions de Belgique : [URL 7]

Les régions disposent d'une autonomie étendue en particulier dans les domaines de l'économie, de l'emploi, de l'aménagement du territoire, de l'agriculture, des travaux publics, du logement, du tourisme, de l'énergie, de l'environnement, des voies navigables, des eaux et

### II.1.2 Les objectifs de l'e-administration [URL 5]

#### II.1.2.1 Une logique basée sur les intentions

- Population ciblée :

L'administration électronique s'adresse aux citoyens et aux entreprises afin de leur offrir de l'information et des services en ligne.

- Structure :

Un principe fondamental consiste à structurer le contenu du e-gouvernement en fonction de la ligne de vie du citoyen (apprendre, se déplacer, travailler, se loger, préparer sa pension...) ou de la ligne de vie des entreprises (créer une entreprise, participer à des marchés publics, gérer les impôts, engager du personnel...).

On structure ainsi l'information en fonction des intentions du citoyen et non pas en fonction de l'organigramme des administrations.

Ce principe, qui se traduit par la définition d'une taxinomie commune, est essentiel dans la structure des portails des différents niveaux de pouvoir en Belgique. Cette taxinomie fait l'objet d'une concertation entre l'État fédéral et les Communautés et Régions via l'accord de coopération mis en place pour l'e-gouvernement.

Graduellement, le contenu électronique devrait permettre de rendre invisible à l'utilisateur la complexité institutionnelle.

#### II.1.2.2 Identification et carte d'identité électronique

En général, l'information est **librement consultable** sur les différents sites des institutions belges. Cependant, pour certaines utilisations (transactions, consultation de son dossier), une identification de l'utilisateur est nécessaire.

Il faut également **vérifier cette identité** : c'est le processus d'authentification. Ceci peut se faire selon différents niveaux de sécurité : un mot de passe, un Token (un papier contenant une série de codes) ou la carte d'identité électronique (eID).

La carte d'identité électronique est actuellement **distribuée à l'ensemble de la population belge** (citoyens et résidents d'autres nationalités depuis 2009). Elle contient un

### II.1.3 Le portail Belgium.be (information et services officiels)

L'état belge a mis en place ce portail au dispositif des citoyens belges contient des informations sur tout les services officiels en ligne.

#### II.1.3.1 Objectif du site [URL 10]

- Le site portail constitue un guide dans la recherche d'informations sur la prestation de services et la politique des différents services publics fédéraux et institutions publiques fédérales en Belgique.
- Les autorités fédérales entendent vous offrir via ce site portail un accès simple, rapide et amélioré aux informations les concernant qui sont disponibles sur Internet.
- Les informations qui figurent sur le site portail ou sur les sites web des services publics fédéraux ou institutions publiques fédérales auxquels le site portail vous renvoie, sont de nature générale. Les informations ne sont pas adaptées à des circonstances personnelles ou spécifiques, et ne peuvent donc pas être considérées comme des conseils personnels, professionnels ou juridiques à l'utilisateur.
- En cas besoin de conseils personnels ou spécifiques, il faut toujours consulter les services compétents au sein des autorités fédérales. Les fonctionnaires d'information fédéraux pourront probablement aider à trouver le service ou la personne compétente (e) au sein des autorités fédérales.
- Il convient de souligner que les informations et les documents disponibles sur ou via le site portail ne peuvent être considérés comme une reproduction authentique des textes adoptés officiellement. Seuls les textes officiels et publiés au Moniteur belge sont considérés comme authentiques. En cas de différences entre la version électronique et le texte imprimé, le texte imprimé officiel et publié au Moniteur belge primera toujours.

#### II.1.3.2 Les démarches

Dans cette partie du portail, les citoyens trouvent un sommaire de tous les services en ligne que les services publics mettent actuellement à disposition des citoyens et des entreprises belge. [URL 11]

### II.1.4 Le site Mybelgium.be (votre service public en ligne)

#### II.1.4.1 Objectifs du site (mybelgium.be)

Ce site offre un accès direct aux services en ligne personnalisés pour ce faire après enregistrement l'utilisateur doit disposer d'un lecteur de carte et la carte d'identité électronique ou eID

- Les dossiers personnels sont accessibles moyennant quelques clics de souris. En outre, le citoyen ne doit plus tenir compte des heures d'ouverture du service dont il a besoin.
- Le citoyen peut y accéder à tout moment en ligne, à l'heure qui lui convient le mieux.
- Le citoyen doit enregistrer avec la carte d'identité électronique, pour accéder directement à divers services en ligne ainsi qu'au dossier personnel. Le nombre de services sera progressivement étendu. De plus, il suffit de s'enregistrer une seule fois pour accéder à tous les renseignements personnels. [URL 12]

#### II.1.4.2 La plateforme « Beconnected »

Se trouve au niveau du portail (belgium.be) ou le citoyen belge trouve un espace sur pour s'enregistrer afin de faciliter le contact avec les différentes administrations belges ; et pour se connecter à son compte il a le choix d'utiliser au niveau de **beconnected**

**BeConnected** est une plateforme payante. La première fois que vous vous connectez à beConnected, vous êtes identifié comme visiteur et vous ne pouvez consulter que la page d'accueil et la page d'aide. Pour pouvoir utiliser beConnected, vous devez demander en ligne un accès à la plateforme. Le responsable de la gestion des accès de votre organisation traitera votre demande de compte d'utilisateur et, le cas échéant, l'acceptera.

L'ensemble du personnel des institutions fédérales et de sécurité sociale peut devenir utilisateur de beConnected. [URI 13]

## Chapitre II : e-administration opérationnelle

### II.1.4.3 Les outils d'authentification

Il y'a deux outils d'authentification :

- Carte d'identité électronique pour Belges

La procédure de remplacement de toutes les cartes d'identité classiques par l'eID a été entamée en 2004 et devrait être achevée pour la fin de l'année 2009. [URL 14]



Figure II.2 : La carte électronique en Belgique

#### ❖ Les types de cartes émis en Belgique

La Belgique émet trois types de cartes d'identité électronique :

##### ✓ La carte eID

###### - Le public cible

La carte « eID » est la carte d'identité officielle pour les Belges. Plus précisément, elle est délivrée à tout Belge à partir de l'âge de douze ans ; elle reste valable pendant cinq ans.

###### - Les données de la carte

Les données qui étaient visibles sur la carte classique se retrouvent sur l'eID. La mention du numéro d'identification du Registre national, autrefois facultative, est devenue obligatoire sur l'eID, tandis que l'adresse du titulaire ne peut désormais être lue que de manière électronique. En cas de changement d'adresse, le détenteur de la carte ne doit plus renouveler ni payer une nouvelle carte.

## Chapitre II : e-administration opérationnelle

---

La liste des données reprises sur l'eID ainsi que le mode de lecture possible :

### Les données qui peuvent être lues à l'œil nu et/ou de manière électronique

- Le nom, les deux premiers prénoms, la première lettre du troisième prénom.
- La nationalité, le lieu et la date de naissance, le sexe.
- La dénomination et le numéro de la carte, le lieu de délivrance de la carte, la date de début et de fin de validité de la carte.
- La photographie du titulaire.
- Le numéro d'identification du registre national.
- Le cas échéant, le statut de minorité prolongée.

### Les données qui peuvent être lues uniquement à l'œil nu

- La signature du titulaire, la signature du fonctionnaire communal ;

### Les données qui peuvent être lues uniquement de manière électronique :

- La résidence principale du titulaire ;
- Les clés d'identité et de signature (clés publiques), les certificats d'identité et de signature, etc.
- L'information nécessaire à l'authentification de la carte et à la protection des données visibles de manière électronique figurant sur la carte et à l'utilisation des certificats qualifiés y afférents.
- Les autres mentions, imposées par les lois.

### ✓ La carte Kids-ID

#### - Le public cible

La carte « Kids-ID » est une pièce d'identité réservée aux enfants belges de moins de douze ans. La durée de validité du document en est de trois ans, au maximum.

La délivrance n'en est pas obligatoire. Elle se fait sur demande de la personne (ou des personnes) exerçant l'autorité parentale sur l'enfant concerné.

## Chapitre II : e-administration opérationnelle

---

Le processus pour s'identifier est facile et rapide. La seule chose à faire est de placer la carte dans un lecteur de carte. Les données personnelles (nom, prénoms, adresse, etc.) apparaissent alors sur l'écran du micro-ordinateur dans une application, spécialement conçue ou non.

### ✓ L'authentification

L'authentification vérifie si une personne est bien celle qu'elle prétend être. L'authentification fournit également la garantie de l'identité des individus ou des organisations avec lesquelles les individus communiquent. Ce processus nécessite l'utilisation du code PIN.

L'authentification avec l'eID permet, par exemple, de se connecter de façon sécurisée à des sites web protégés.

### Voici comment cela marche

- À l'aide de la eID, l'utilisateur souhaite visiter un site web protégé ; connecte le lecteur eID à son ordinateur et insère sa carte eID dans le lecteur ;
- L'utilisateur commence ensuite à surfer sur le site web protégé ;
- Le navigateur web envoie une demande de login au serveur ;
- Le serveur envoie une réponse sous forme d'un hash à son navigateur ;
- Au moment de la signature, la réponse du serveur est envoyée par le navigateur à sa puce eID ; l'eID il demande le code PIN ;
- L'utilisateur introduit son code PIN, puis il clique sur « OK » ;
- L'eID envoie la réponse signée du serveur, avec sa signature et le certificat correspondant à son navigateur ;
- Son navigateur envoie à son tour ce paquet complet au serveur ; muni de ces données, le serveur peut vérifier si il est bien celle (celui) qu'il prétend être.

### ✓ Signature électronique

La signature électronique consiste à signer des formulaires de façon électronique. Le code PIN est utilisé dans le processus. La signature électronique générée avec l'eID a la même valeur juridique qu'une signature manuscrite.



## Chapitre II : e-administration opérationnelle

---

sur l'un de ces liens est obligatoire, il faut utiliser le code PIN et de la carte d'identité pour toutes les transactions en ligne. Sans ce code PIN, personne ne peut prendre son identité sur le web ou dans une autre application électronique. Le code PIN est strictement confidentiel.

### II.1.5 Les services disponibles en ligne [URL 17]

#### - Famille

- **Mon dossier (eID obligatoire)** : ce service permet au citoyen la consultation du dossier du registre national.
- **Demande de réimpression** : le citoyen demande la réimpression de PIN-PUK
- **Checkdoc** est une application ayant pour but de rendre impossible l'utilisation de documents d'identité perdus ou volés et par conséquent de réduire l'attractivité du vol, du recel et du trafic de ceux-ci.

Checkdoc comprend 2 fonctionnalités qui sont destinées à 2 publics différents : le site [www.checkdoc.be](http://www.checkdoc.be) pour les professionnels et le helpdesk **DOC STOP** pour les citoyens.

#### - Impôts

- **Tcx-on-web** : compte déjà 3 millions d'utilisateurs .Ce service offre aux utilisateurs la possibilité de la déclaration fiscale. Pour déclarer il faut accéder via leur textbox à la consultation de dossier fiscal.
- **Text-calc** (calcul anonyme d'impôts): Ce programme permet aux utilisateurs de calculer de manière anonyme le montant d'impôts des personnes physiques qu' ils doivent payer ou qui sera remboursé.

#### - Economie

- **Public search** : utile pour retrouver les informations concernant les entreprises belges.
- **Privatesearch (eID obligatoire)** : utile pour trouver les informations concernant leur entreprise.

#### - Santé

- **Handiweb (eID obligatoire)** : cette application permet aux utilisateurs de consulter leur dossier auprès du service personne handicapées.
- **E-health (eID obligatoire)** : ces applications utiles aux entreprises, instructions et professionnels de la santé.

#### - Justice

### II.1.6 Les différents niveaux de Sécurité

Les constructeurs ont mis des différents niveaux de sécurité pour protéger tout les données disponibles aux niveaux des sites.

#### II.1.6.1 La Sécurité informatique

##### ➤ La technique du Backup sans souci [URL 18]

« Backup online » est une solution de sauvegarde simple, fiable et sécurisée des données qui permet aux données d'être stockées sur un serveur externe. Il ne s'agit donc pas d'une sauvegarde des données sur ordinateurs des citoyens.

La restauration des données : Le Backup online une fois adopté par le citoyen, lui permet également de recourir à des restaurations en cas d'incident.

Cette dernière est réalisée d'une manière fiable et performante : deux techniques sont offertes, les citoyens ont le choix d'investir dans une infrastructure locale de plus en plus difficile à gérer ou de recourir au dispositif de sauvegarde en ligne au sein du Data Center Régional, avec un engagement de délais de récupération extrêmement réduits.

Ce dispositif de sauvegarde est renforcé par un système de métriques qui permettent à faire face à la croissance des données .Il permet également d'évaluer, de manière fiable, l'efficacité du système de backup et, au besoin, de l'accroître, notamment pour faire face à la croissance des volumes à sauvegarder et des contraintes de disponibilité exigées par les métiers des citoyens?

Pour cela, deux indicateurs sont utilisés :

- le **RPO**, comme **Recovery Point Objective**, désigne la durée maximale acceptable d'enregistrement des informations par le dispositif de sauvegarde pour faire face à d'éventuelles pertes ;

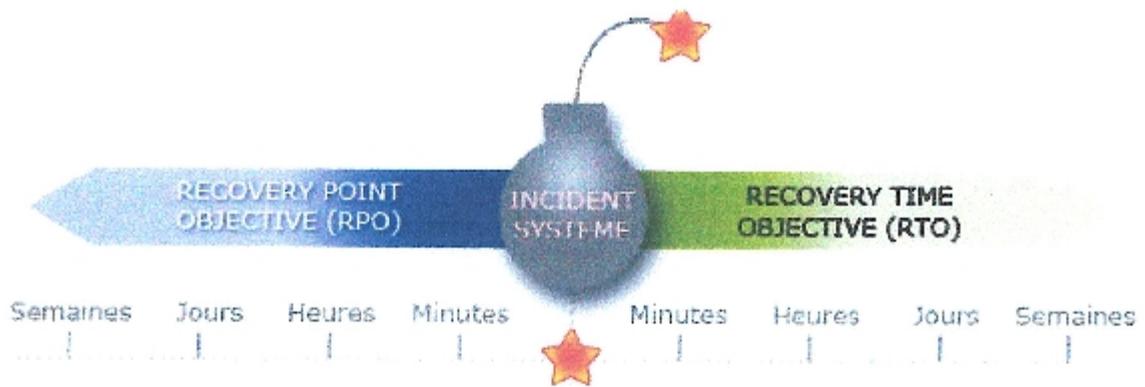


Figure II.4: Recovery point objective/Recovery time objective

- le **RTO**, comme **Recovery Time Objective**, indique la durée maximale acceptable pendant laquelle les informations ne sont pas disponibles suite à un désastre.

- ❖ **Les avantages**

La solution Backup online du CIRB prend en charge l'ensemble de la problématique de l'archivage des données.

A cette fin, le CIRB met à la disposition des citoyens une infrastructure unique dans le périmètre bruxellois : le Data Center Régional, au travers du réseau IRISnet. Il s'agit donc d'une sauvegarde « en ligne ». Nul besoin donc de gérer une quelconque sauvegarde en local : tout se passe au travers de la ligne télécom, automatiquement, sans intervention du personnel de maintenance.

- **Délais de récupération** : les délais de récupération des données sont extrêmement réduits.

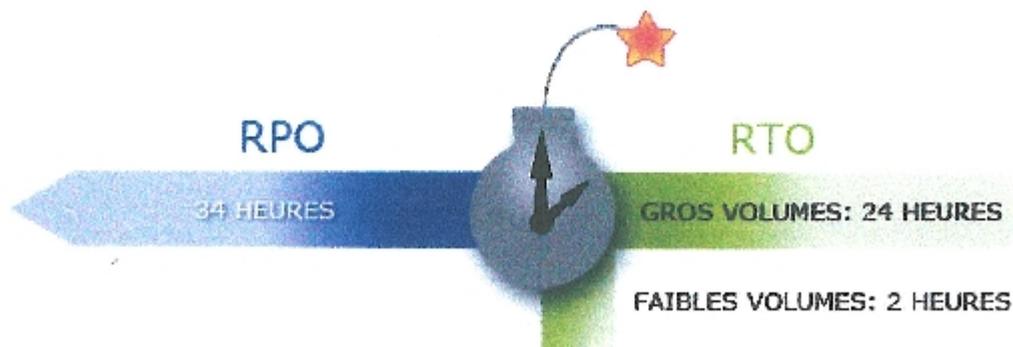


Figure II.5 : Description de délais de récupération (RPO et RTO)

- **Backup primaire** : les données sont répliquées, en double exemplaire, sur les 2 sites du Data Center Régional.

## Chapitre II : e-administration opérationnelle

- **Périmètre de sauvegarde** : la sauvegarde couvre une large palette de combinaisons données/serveurs. Un agent est installé sur chaque serveur à sécuriser selon le type de données à sauvegarder : fichier, base de données ou image du serveur proprement dit. Le coût du service est insensible au nombre de serveurs sécurisés. La seule contrainte est la faisabilité technique.
- **Volume** : la technologie adoptée par Backup online élimine, à l'égard du citoyen, toute contrainte sur le volume à sauvegarder, tant en termes de coût que de bande passante (voir l'encadré ci-dessous).
- **Confidentialité** : toutes les données sont cryptées avant et pendant la transmission. Elles restent cryptées pendant toute la durée de leur stockage et, de même, en cas de restauration. Le citoyen de ce fait bénéficie d'un niveau de sécurité bien plus élevé que toutes les solutions locales généralement utilisées.

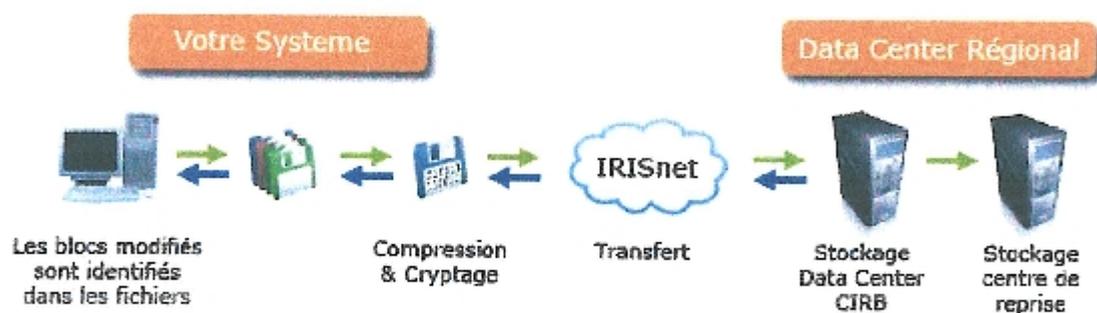


Figure II.6 : Description de la méthode de sauvegarde

- **Sécurité d'accès** : toutes les sauvegardes restent strictement localisées sur le réseau régional IRISnet.

Le segment du Data Center Régional qui héberge les données est protégé contre toute intrusion extérieure : seule une adresse IP du réseau IRISnet permet d'y accéder.

- **Sécurité du média** : les sauvegardes sont conservées sur disque. Par souci de fiabilité, aucune bande n'est utilisée.

A chaque backup, l'image d'une sauvegarde complète des données est reconstituée dans le Data Center Régional à partir des blocs envoyés par la ligne. Il y a un accès en permanence à cette image en utilisant une console sur internet (et la clé de cryptage). Un test de restauration est par ailleurs organisé chaque année avec le CIRB.

## Chapitre II : e-administration opérationnelle

---

Concrètement, l'ensemble est géré à partir d'un serveur central, supervisé à distance par le CIRB, qui contrôle notamment :

- l'activation de l'antivirus sur tous les postes de travail vus sur le réseau ;
- la mise à jour continue de la signature de l'antivirus.

### II.1.6.3 Sécurité juridique

#### ➤ Respect de la vie privée et protection des données personnelles

##### ✓ Données personnelles [URL 21]

##### - Contenu :

Les données personnelles regroupent les informations suivantes : Le nom du citoyen, La photo du citoyen ,L'adresse ,Le numéro de téléphone (privé comme professionnel) ,Les codes secrets (codes d'accès, mots de passe ...), Le numéro de compte bancaire, Le numéro de registre national, La ou les adresses e-mail, L'empreinte digitale

##### - Déclaration :

Avant de faire un traitement sur des données personnelles, à l'aide d'un ordinateur ou sans, il faut en avertir la Commission de la protection de la vie privée et remplir un formulaire de déclaration.

Avant de traiter les données personnelles de quelqu'un il faut demander son autorisation.

La personne chargée du traitement des données du citoyen (PCTD) doit être axé sur **l'honnêteté, la transparence et l'information.**

##### - Le flux d'information exigé par PCTD:

Le fonctionnaire chargé du traitement de données doit indiquer au citoyen :

- La raison pour laquelle il veut traiter les données.
- L'identification du PCTD.
- L'identification des personnes qui auront accès aux données.
- De connaître les droits de regard que possède le PCTD sur les informations et son droit d'y apporter des corrections.
- De savoir si le PCTD a le droit de s'opposer à l'usage de données traitées à des fins commerciales.

##### - Conditions exigées pour la protection de la vie privée :

### II.2 Cas précurseur en France

La France est passée de la 6ème à la 11ème place dans le classement 2009 réalisé par l'Union européenne sur l'e-administration, avec des recommandations sur l'amélioration de dématérialisation de bout en bout des procédures et sur l'intégration d'une approche proactive de l'administration vers ses usagers.

L'état français déjà développé de nombreux services d'administration numérique mais l'offre de services ne paraît pas homogène : nous notons la possibilité de déclarer ses revenus et de payer ses impôts par voie dématérialisée, mais aussi l'impossibilité de procéder à une déclaration de travaux ou de permis de construire sur Internet. Pour nombre de services gérés par les collectivités territoriales, leur développement est très hétérogène sur le territoire (inscription administrative de ses enfants en milieu scolaire, paiement dématérialisé de ses « factures publiques... »).

#### II.2.1 Historique de l'introduction de l'e-administration en France [URL 26]

- **Programme PAGSI** : « Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information » (août 1997), annoncé par Lionel Jospin, visant une généralisation des sites Internet publics et la mise en ligne des formulaires administratifs (Espace public numérique).
- **Rapport Carcenac** : « Pour une administration électronique citoyenne - Méthodes et moyens » (Avril 2001) ; commandé par le 1<sup>er</sup> Ministre à Thierry Carcenac, visant dans le cadre du plan d'action européen d'e-gouvernement - et via 57 propositions - à adapter le fonctionnement administratif aux téléprocédures, l'interopérabilité entre systèmes d'information publics, le recours aux logiciels libres, la sécurisation des échanges via le programme AdER (Administration en Réseau) .
- **Étude évaluative** : « Le développement des sites Internet des services de l'État : évaluation 2001 » (Délégation interministérielle à la Réforme de l'État, décembre 2001) ; commandée par la Délégation interministérielle à la réforme de l'État à la suite d'un rapport remis en 2000, visant à évaluer l'internet public français (site Service-public.fr et un échantillon de sites ministériels, préfectoraux et de services déconcentrés de l'État, agences + 8 sites concernant la sécurité sanitaire et alimentaire) et à faire des recommandations .

### II.2.3 Les acteurs en France [URL 26]

#### II.2.3.1 Les usagers

Peu représentés ou organisés sur ces enjeux, les différents usagers de l'administration, citoyens, entreprises ou associations, sont néanmoins des acteurs importants: par leur demandes, leurs choix, leurs niveaux d'équipement, de culture informatique et leur adoptions de technologies et de services, ils influencent directement les services mis en œuvre.

Ils sont à ce titre souvent sondés. Une étude de 2008 a conclu que les usagers français avaient parmi leurs premiers souhaits une diminution des queues au niveau des guichets et des délais de démarches administratives.

#### II.2.3.2 Les outils et services offerts

Selon un rapport commandé par le gouvernement et rendu en février 2010, il y avait en France en 2009 plus de 10 000 sites Internet publics (dont 700 appartenant à des administrations de l'État ou associées, visités par 18 millions de personnes, les autres étant surtout ceux des collectivités territoriales).

Ce sont en grande majorité des sites institutionnels, présentant une information liée à la compétence de l'institution voire quelques services se rapportant à la même thématique. Le nombre des sites publics a entraîné la création en 2005 d'un Observatoire des sites Internet publics, mais celui-ci n'a pas fonctionné et a été supprimé en 2008.

Peu de services publics permettent le paiement en ligne (essentiellement les amendes des infractions constatées par le radar automatique et le paiement des impôts), notamment en raison de l'obligation de refonte de la chaîne de traitement comptable des paiements.

On peut reconnaître des sites d'État grâce aux logotypes comportant Marianne et pour plus de 400 d'entre eux grâce à leur url en [.gouv.fr](http://gouv.fr). De plus, tout site d'État proposant des transactions sera également identifié par certificat électronique.

Dans cette masse, on peut toutefois distinguer deux sites officiels transversaux et pleinement orientés vers les services aux citoyens, qui coexistent début 2010:

➤ [service-public.fr](http://service-public.fr)

Portail créé en 2000 par la Documentation française devenu en janvier 2010 la Direction de l'information légale et administrative (DILA), renouvelé en novembre 2009, il a reçu en 2009 40 millions de visites.

## Chapitre II : e-administration opérationnelle

---

Ce portail offre un guide des droits et démarches citant ses sources et ses dates de mise à jour, un accès par événements de vie (je déménage, j'attends un enfant...), un annuaire de l'administration qui recensait en 2009 près de 70 000 organismes publics dont un annuaire des 36 000 mairies. Il propose environ 600 formulaires CERFA téléchargeables, ainsi qu'une soixantaine de téléprocédures (démarches administratives en ligne) pour les particuliers et environ 150 pour les professionnels.

Il est décliné depuis 2003 pour le téléphone avec le service d'information administratives téléphonique « Allo service public 3939 » qui a reçu 1 400 000 appels en 2008.

### ➤ **mon.service-public.fr**

**mon.service-public.fr** est un service de gestion de l'identité citoyenne mis en œuvre par la Direction générale de la modernisation de l'Etat, offrant un accès personnalisé au guide des droits et démarches, un coffre-fort de documents pour le citoyen et des démarches en ligne (inscription sur les listes électorales et recensement civil). D'autre part, ce service permet de remplir automatiquement le formulaire de changement d'adresse, (utilisé en 2009 par 2/3 des personnes qui ont déménagé): Prestataires BULL et ALPHINAT.inc.

**mon.service-public.fr** permet au citoyen de créer un compte personnel, qu'il peut utiliser directement pour les démarches en ligne ou fédérer avec d'autres comptes existants, sur des services comme ceux de la CAF, CNAM, Pole Emploi, etc.). En 2010, on peut accéder à ces comptes grâce à un identifiant/mot de passe, éventuellement doublé d'un envoi de SMS.

Une authentification forte pour le citoyen n'est pas encore possible, en l'absence de support cryptographique déployé sur l'ensemble de la population. Une carte nationale d'identité électronique pourrait la permettre dans les années à venir.

Selon ce même rapport, la dualité entre ces deux sites **service-public.fr** et **mon.service-public.fr** (MSP) « paraît inopportune » et « une meilleure articulation de ces 2 services est nécessaire. Par ailleurs, l'ergonomie de MSP paraît inadaptée à la mise en valeur des services offerts. »

## Chapitre II : e-administration opérationnelle

### ➤ Accueil particuliers [URL 28]

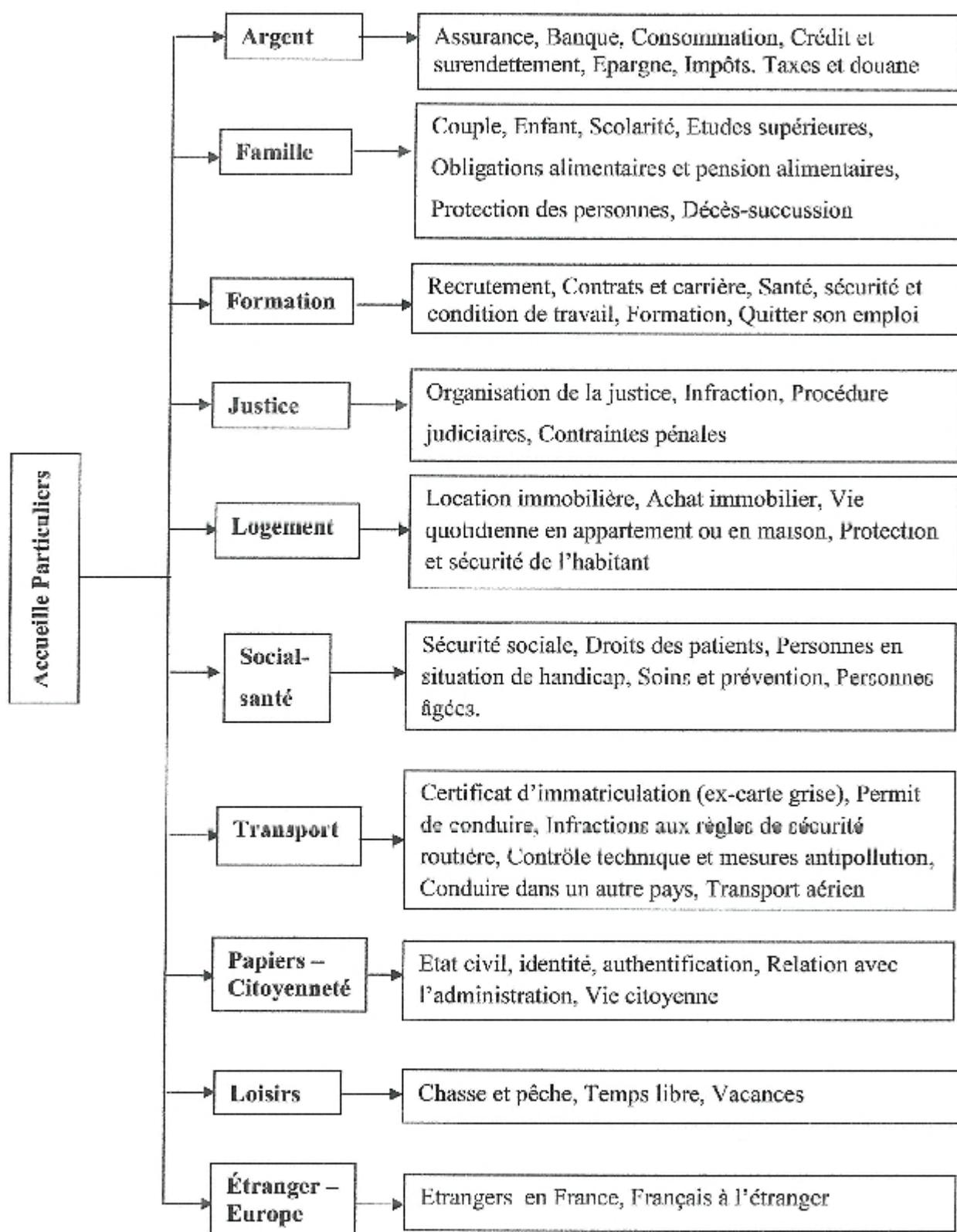


Figure II.8 : Les démarches en ligne sur Le portail « Service-public.fr »

### ➤ **Accueil Professionnels et entreprises**

Il contient les services suivants : [URL 29]

- Création – Cession.
- Gestion-Finance.
- Fiscalité.
- Ressources humaines.
- Vente –Commerce.
- Secteurs.

### ➤ **Accueil Associations**

Il contient les services suivants : [URL 30]

- Obligations administratives (partenariat avec les pouvoirs publics).
- Financement.
- Ressources humaines.
- Secteurs spécifiques (associations de protection de l'environnement, association religieuses...).

### **II.2.5 Présentation d'un site opérationnel par l'usage de compte personnels : Le compte personnel « mon. Service –public.fr »**

#### **II.2.5.1 Définition et objectif du site [URL 31]**

Mon.service-public.fr (ci-après dénommé « le Service ») est un site mis en œuvre par la direction générale de la modernisation de l'État (ci-après dénommée « la DGME ») conçu :

- Pour faciliter l'utilisation des démarches en ligne, il confère à l'usager une place centrale dans ses rapports avec l'administration.
- Cette page permet de découvrir les fonctionnalités proposées par le compte personnel des démarches en ligne.
- Vise à donner de la cohérence à l'offre croissante de services en ligne de la sphère publique.
- Il offre au citoyen des fonctionnalités innovantes visant à simplifier et personnaliser sa relation avec l'administration.

## Chapitre II : e-administration opérationnelle

---

L'utilisation du Service est facultative et gratuite. Les usagers choisissent librement les services en ligne auxquels ils souhaitent accéder de façon privilégiée, et les données qu'ils souhaitent conserver dans leur espace confidentiel.

### II.2.5.2 Fonctionnalités

Ce Service offre quatre fonctionnalités aux usagers [URL 31]

- **Une réalisation rapide et un suivi facile des démarches**

- Le citoyen peut accéder à toutes ses démarches administratives en ligne.
- Le citoyen visualise facilement l'état d'avancement de ses démarches.
- L'utilisateur peut également paramétrer des alertes par SMS ou par courriel l'informant de l'avancement de ses démarches afin de faciliter le suivi.
- Le citoyen dialogue avec les organismes publics avec lesquels il est en contact.

- **Un compte unique pour les démarches en ligne et Un mot de passe unique pour tous les comptes administratifs**

- Le service offre un compte unique à l'utilisateur pour effectuer en toute confiance ses démarches en ligne.
- L'utilisateur n'a plus besoin de retenir tous les mots de passe de ses différents comptes : au sein du réseau de partenaires le service, ci-après dénommés Organismes Partenaires, il peut accéder aux services en ligne via son compte unique mon.service-public.fr.
- Il conserve la maîtrise de l'utilisation de ses différents comptes, puisque le citoyen décide les comptes qu'il souhaite associer avec son compte unique et peut toujours continuer à utiliser ses comptes d'origine
- Unification d'accès aux comptes administratifs
- Le citoyen a le droit de retenir un seul mot de passe.

- **Des informations sur mesure**

- L'utilisateur peut s'orienter facilement dans le guide des droits et démarches.
- Sélectionner des contacts administratifs.
- Se renseigner sur les horaires d'ouverture des organismes publics de son quotidien.

- **Un espace de stockage sécurisé pour les documents**

- Le citoyen peut déposer et archiver en toute sécurité ses documents administratifs.
- Le citoyen peut transmettre ses pièces justificatives aux organismes publics en toute confiance, et en cours de démarche il peut ainsi faire appel à une pièce justificative présente dans son espace confidentiel.
- Le citoyen donne son autorisation aux organismes publics à déposer des documents dans son porte-documents.

### II.2.6 Les services en ligne

- A partir de cet espace les citoyens peuvent effectuer leurs démarches et remplir des formulaires en ligne quelle que soit leur catégorie (particuliers, professionnels, association).
- On va citer quelle que services et formulaires concernant ces catégories comme ci-dessous :

#### II.2.6.1 Pour les particuliers

Pour accéder aux téléservices, il faut que l'utilisateur se connecte à travers son compte personnel ([mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr)). L'utilisateur (le citoyen) peut remplir et télécharger les formulaires qu'ils veulent pour faire ses démarches en ligne. [URL 32]

## Chapitre II : e-administration opérationnelle

Téléservices les plus demandés	Formulaires les plus demandés
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Changement d'adresse en ligne.</li> <li>-Déclaration du changement du nom.</li> <li>-Demande d'acte d'état civil : naissance, mariage ou décès survenu en France.</li> <li>-Demande d'acte d'état civil : naissance, mariage ou décès survenu é l'étranger.</li> <li>-Demande d'extrait du casier judiciaire : bulletin n° 3.</li> <li>-Demande de certificat de situation administrative (non gage et non opposition)</li> <li>-Déclaration de perte d'un objet.</li> <li>-Pole emploi : services en ligne pour les demandeurs d'emploi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Demande d'attestation d'accueil.</li> <li>-Demande d'inscription sur les listes électorales.</li> <li>-Demande de certificat d'immatriculation d'un véhicule.</li> <li>-Demande de délivrance de permis de conduire par conversion d'un brevet militaire , par validation d'un diplômes...</li> <li>-Demande de permis de conduire.</li> </ul>

**Tableau II.1 : Les téléservices et les formulaires les plus demandés au niveau de portail « Service-public.fr » par les particuliers**

### II.2.6.2 Pour les professionnels et les entreprises

Cette catégorie peut faire ses démarches en ligne utilisant le compte professionnel (compte Pro « service-public.fr »). [URL 33]

Téléservices les plus demandés	Les formulaires les plus demandés
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Compte fiscale en ligne pour les professionnels.</li> <li>-Déclaration commune des revenus des professions indépendante (DCR) en ligne.</li> <li>-Guichet-entreprise : guichet unique pour la création d'entreprise.</li> <li>-Pro.douane : toutes les procédures douanières.</li> <li>-Pole emploi : services en ligne pour les employeurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Auto-entreprise : déclaration de début d'activité.</li> <li>-Cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises(CVAE)- relevé d'acompte.</li> <li>-Demande d'aide à la création et à la reprise d'une entreprise(Accre).</li> <li>-Déclaration d'immatriculation d'une société civile (MO).</li> </ul>

**Tableau II.2 : Les téléservices et les formulaires les plus demandés au niveau de portail « Service-public.fr » par les professionnels et les entreprises**

## Chapitre II : e-administration opérationnelle

### II.2.6.3 Pour les associations

Cette catégorie a son propre compte chargé pour faire ses démarches en ligne, ce dernier est le compte des démarches en ligne pour les associations (compte association « [service-public.fr](http://service-public.fr) »). [URL 34]

Téléservices les plus demandés	Les formulaires les plus demandés
-Demande de subvention en ligne. -Création d'une association. -Guichet unique du spectacle occasionnel(Guso) -espace employeur. -Ma démarche fonds social européen(FSE). -Déclarations relatives aux accueils collectifs de mineurs(ACM).	-Dossier de demande de subvention. -Déclaration annuelle obligatoire des volontaires associatifs. -Déclaration d'un local hébergement des mineurs.

Tableau II.3 : Les téléservices et les formulaires les plus demandés au niveau de portail « [Service-public.fr](http://Service-public.fr) » par les associations

### II.2.7 Les différents niveaux de sécurité

#### II.2.7.1 La sécurité informatique [URL 35]

La plateforme technique de [mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr) a fait l'objet d'un travail préparatoire approfondi avec la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) en vue d'offrir aux usagers toutes les garanties en matière de sécurité et de confidentialité des données.

##### ➤ L'accès à l'information

L'hébergement de la plateforme [mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr) est réalisé sur un site dans des locaux ou :

- L'accès aux machines d'exploitation est **contrôlé**.
- Les flux de données, les données personnelles et leurs sauvegardes sont **systématiquement** cryptées afin de prévenir toute tentative de détournement des informations.
- Tous les accès aux données et les procédures d'exploitation sur la plateforme sont **historiées** afin de garantir la **traçabilité** des opérations réalisées sur les données.

### ➤ La confidentialité

La confidentialité des données est une exigence forte de la CNIL. Dans le cas de mon.service-public.fr, cette confidentialité repose sur :

- La gestion d'identité basée sur les mécanismes de fédération Liberty Alliance.

Pour l'utilisateur, mon.service-public.fr présente l'avantage d'un **compte unique** permettant de **fédérer l'accès à des services distincts**, tout en le protégeant d'une **centralisation des identifiants**.

### ➤ Les dispositions particulières

Il convient de rappeler que l'espace confidentiel de mon.service-public.fr qui contient des données personnelles usuelles (nom, prénom, adresse, etc.) fait également l'objet de dispositions particulières.

L'utilisateur maîtrise en toute circonstance les accès à cet espace confidentiel :

- L'individu qui autorise explicitement l'accès à ces données pour pré-remplir les formulaires administratifs en ligne ;
- L'individu qui décide d'aller chercher une pièce justificative dans cet espace au cours d'une démarche en ligne ;
- L'individu qui autorise un service en ligne à déposer le résultat d'une démarche en ligne (justificatif, attestation, récapitulatif, etc.) en vue de le stocker.

Aucune administration ne peut donc accéder à cet espace **confidentiel à l'insu** de l'utilisateur, excepté dans le cadre d'**une instruction judiciaire**.

mon.service-public.fr a donc été conçu pour répondre au besoin de simplification exprimé par les utilisateurs pour la réalisation de leurs démarches en ligne, tout en leur offrant les garanties nécessaires en matière de respect des libertés individuelles.

### II.2.7.2 La sécurité client [URL 35]

#### • Le choix du mot de passe

Pour protéger les données des individus, il est nécessaire de choisir et d'utiliser des mots de passe robustes, qui sont difficiles à retrouver à l'aide d'outils automatisés et à deviner par une tierce personne.

- Il y'a des conditions pour générer un mot de passe
- L'utilisateur s'engage à en préserver la confidentialité. L'utilisateur s'engage à avvertir immédiatement la DGME de toute utilisation non autorisée de ces informations, la DGME ne pouvant être tenue pour responsable des dommages éventuellement causés

## Chapitre II : e-administration opérationnelle

---

par l'utilisation du mot de passe et du numéro de dossier par une personne non autorisée .

- L'utilisateur du Service fournit une adresse électronique valide lors de son inscription au service. Cette adresse est utilisée pour la confirmation des opérations réalisées par l'utilisateur sur son compte personnel, et pour l'envoi des alertes relatives au suivi des démarches.

**L'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI)** fournit les recommandations suivantes pour le choix d'un mot de passe :

- Avoir des mots de passe de 12 caractères minimum, si possible de 16 caractères.
- Utilisation, en alternant, des caractères de type différent (majuscules, minuscules, chiffres, caractères spéciaux).
- Ne pas utiliser de mot de passe ayant un lien avec soi (noms, dates de naissance...).
- Choisir un mot de passe unique pour chaque système.
- Ne pas garder les mots de passe par défaut lorsque les systèmes en contiennent.

- **La protection des moyens d'authentification**

Afin de ne pas compromettre la sécurité de leur moyens d'authentification et de leur environnement d'utilisation, il est préconisé de respecter les principes suivants :

- Ne jamais demander à un tiers de créer pour vous un mot de passe.
- Changer de mot de passe régulièrement.
- En règle générale, ne pas configurer les logiciels pour qu'ils retiennent les mots de passe.
- Si possible, limiter le nombre de tentatives d'accès.
- Ne pas s'envoyer ses propres mots de passe sur sa messagerie personnelle.
- Ne pas stocker les mots de passe dans un fichier sur un poste informatique particulièrement exposé au risque (exemple : en ligne sur internet).

Par ailleurs, indiquer son mot de passe sur des supports recyclés présente des risques importants pour la sécurité de leurs informations. Il est donc fortement déconseillé de stocker ses mots de passe dans un fichier ou lieu proche de l'ordinateur si celui-ci est accessible par d'autres personnes.

Il ne faut donc pas inscrire par exemple leur mot de passe sur un papier collé sur l'écran ou sous le clavier.

### II.2.7.3 La sécurité juridique [URL 36]

Certains fichiers détenus par des sociétés, organismes ou administrations peuvent contenir des informations personnelles, la plupart de ces informations sont établis avec le consentement des individus, à partir de renseignements qu'ils ont fournis (réponse à un formulaire par exemple).

D'autres fichiers, comme ceux de police ou de justice, sont constitués sans votre intervention. Les individus disposent d'un droit d'information, d'accès, de rectification et d'opposition à ces fichiers.

#### ➤ **Respect de la vie privée et protection des données personnelles**

##### • **Données sensibles**

Certaines informations ne peuvent être ni collectées ni traitées. Il s'agit des mentions concernant:

- Les origines raciales ou ethniques,
- Les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale
- La santé ou l'orientation sexuelle.

Il existe cependant des exceptions. Il s'agit par exemple des fichiers :

- Nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice,
- Nécessaires à la recherche dans le domaine de la santé,
- Justifiés par l'intérêt public (sûreté de l'État, défense ou sécurité publique notamment)
- Des organismes à but non lucratif et à caractère religieux, philosophique, politique ou syndical, sous certaines réserves.

#### ➤ **Sécurité et durée de conservation des données**

Les responsables de fichiers doivent préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des personnes non autorisées y aient accès.

Les données personnelles ne peuvent pas être conservées au-delà d'une certaine durée (on parle de "durée nécessaire", fixée en fonction de la finalité du fichier).

Ces données doivent être, si besoin, mises à jour.

## Chapitre II : e-administration opérationnelle

---

### ➤ Droits des intéressés

#### • Droit d'accès aux fichiers

##### - Au contenu

L'individu a le droit d'interroger le responsable d'un fichier pour savoir s'il détient des informations sur lui et, si c'est le cas, il peut lui communiquer pour obtenir une copie.

Il doit justifier de son identité. Certaines limites au droit d'accès existent, notamment en cas de demandes manifestement abusives.

Sauf exceptions, **tout responsable de fichier (ou son représentant) doit informer les concertants:**

- De son identité,
- De la finalité du fichier,
- Du caractère obligatoire ou facultatif des réponses,
- Des conséquences d'un défaut de réponse,
- Des destinataires des informations,
- De ses droits d'opposition, d'accès et de rectification,
- Des transferts éventuels de données envisagés vers un pays hors Union européenne (UE).

#### • Droit d'accès indirect

Le droit d'accès à certains fichiers dit "sensibles" s'exerce, sauf exceptions, par l'intermédiaire de la Cnil.

Il s'agit des fichiers :

- Intéressant la sûreté de l'État, la défense ou la sécurité publique (par exemple nouveaux fichiers concernant la prévention des atteintes à la sécurité publique ou les enquêtes administratives liées à la sécurité publique, système de traitement des infractions constatées- Stic),
- Relatifs à la prévention, la recherche, la constatation des infractions ou au contrôle et au recouvrement des impositions.

## Chapitre II : e-administration opérationnelle

---

En pratique, les individus doivent adresser un courrier au président de la Cnil en lui demandant de vérifier s'ils sont fichés et en précisant quel fichier ils souhaitent voir vérifié (joindre une copie d'une pièce d'identité).

- **Droit de rectification**

L'individu peut faire corriger, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les informations concernant :

- Si elles sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées,
- Ou si leur collecte, leur utilisation, leur communication ou leur conservation est interdite.

Il doit adresser un courrier à l'administration ou l'organisme privé qui détient les informations.

Le responsable du fichier doit prouver qu'il a procédé aux opérations nécessaires, sans aucun frais, dans ce cas l'individu peut exiger une copie gratuite des données modifiées.

- **Droit d'opposition**

L'individu peut, pour des raisons légitimes, refuser que des données lui concernant figurent dans un fichier.

Il peut refuser d'apparaître dans certains fichiers ou de voir communiquer à des tiers des informations sur lui.

De la même manière, il a le droit de refuser, sans avoir de justifier, que les informations que vous concernent soient utilisées pour de la prospection, notamment commerciale.

En pratique, ce droit dit "d'opposition" s'exerce de la manière suivante :

- L'individu peut refuser de répondre à une collecte non obligatoire de données ou de donner son accord écrit obligatoire pour le traitement d'informations sensibles comme les opinions politiques.
- L'individu peut demander la radiation des informations contenues dans des fichiers commerciaux.
- L'individu peut demander la non communication ou cession d'information, par exemple en cochant la case correspondante dans le formulaire de collecte.

## Chapitre II : e-administration opérationnelle

Propriétés et /ou fonctionnalités	La Belgique	La France
Technologie de l'information utilisée	Site web : beconnected	Le portail : service-public.fr
Sollicitation de service	La carte électronique ou Token + le lecteur électronique	Un compte
<b>Sécurité Technique</b>		
Compte unique et mot de passe unifié	+	+
Accès contrôlé	+	+
La sauvegarde des données	<b>Technique du back up par 'serveur externe'</b> <b>Support : disque</b>	<b>Dans l'espace de stockage gère par l'administrateur (agence, ...)</b>
Restauration des données	2 Techniques RPO, RTO	<b>Non disponible</b>
Test de restauration	Chaque année	<b>Non disponible</b>
Exemplaires sur les données	<b>2 Exemplaires sur 2 sites du centre régional sont offerts</b>	<b>Fournis directement au demandeur</b>
Cryptage de données	+	+
	<b>Pendant le stockage et la transmission</b>	<b>non précisé</b>
Traçabilité	+	+
Fire wall	+	+

## Chapitre II : e-administration opérationnelle

Sécurité client		
Vaccin contre les infections	+ par un (anti-virus) Prise en charge gratuite et automatique	Gestion stricte des accès
Gestion de la génération de mot de passe	-	+ assurée par (ANSST)
aspect juridique		
<b>1-Respect de la vie privée</b>		
-protection des données personnelles	+ <b>commission de la protection de la vie privée</b>	+ <b>assurée par la DGME</b>
-demande de l'autorisation avant traitement	+	+
- confidentialité	+	+
-conditions de traitement	+	+
-les données sensibles ne peuvent être collectées	+	+
<b>2- droits des intéressés</b>		
-Droit d'information	+	+
-Droit de poser des questions	+	+
-Droit d'accès direct	+	+
-Droit d'accès indirect	+	+

## Chapitre II : e-administration opérationnelle

-Droit de rectification	+	+
-Droit d'opposition	+	+
-Droit de ne pas être soumis à une décision automatique	+	+
-Transfert des données à l'étranger (il y'a une protection)	+	+
	Protégée	Non précisée

**Tableau II.4 : Comparatif des procédés e-administration fournis par les pionniers e-administration de France et Belgique**

### Conclusion

A travers l'état de l'art et la comparaison des mécanismes d'e-administration offerts par la France et la Belgique.

Les dispositifs mise en œuvre par la Belgique répondent mieux aux attentes du citoyen par la diversification des services et des moyens mise à leur disposition. de plus les mesures de sécurité appliquées par la Belgique sont plus convaincantes pour le citoyen.

Il en est de même pour l'obtention et la qualité des prestations publiques.

***Chapitre III :***  
***L'administration électronique***  
***en Algérie***

### Introduction

Dans ce chapitre, nous aborderons l'administration électronique en Algérie et présenterons le projet e-Algérie. Nous expliquerons tous les axes de ce projet et les objectifs de chaque axe. Enfin, nous présenterons également les principaux objectifs atteints, à travers quelques réalisations. Notamment : le site web [www.elmouwatin.dz](http://www.elmouwatin.dz) et le service fourni par le site Web de la justice qui aide le citoyen à demander le casier judiciaire par internet, ainsi que les sites web dédiés à l'établissement du passeport biométrique électronique et l'E-enseignement.

### III.1 Présentation de la stratégie e-Algérie

La stratégie du secteur de la technologie de l'information et de la communication e-Algerie 2013 s'est fixée ces objectifs ambitieux, plusieurs fois annoncés par le passé mais jusque-là non concrétisés. Le plus important des objectifs est de mettre à la disposition de toutes les catégories de la société un certain nombre de services en ligne (état-civil, impôts, justice, etc.) en vue d'améliorer les prestations des services publics aux citoyens. Dans ce cadre, un ensemble de quelque 447 actions ont été prévues par l'ensemble des institutions et départements ministériels qui permettront d'offrir des services en ligne.

Cette stratégie sera menée par le MPTIC sous le commandement du 1<sup>er</sup> ministre :

- ✓ Du Ministère de la poste et des TIC via :
  - Au niveau Wilaya: le DWPTIC
  - Sous direction de SI société de l'information (mptic).
  - Sous direction de TIC (mptic),
- ✓ Un ensemble d'experts : la e-commission.

Dans ce cadre, une réforme des processus administratifs et une décentralisation de la gouvernance seront entrepris avec l'introduction de nouveaux outils de gestion et de prise de décision.

Plus de 370 actions seront ainsi entreprises visant notamment le parachèvement des réseaux intranet, le renouvellement des parcs informatiques en Algérie, la mise en œuvre de solutions de numérisation de fichiers et la gestion électronique des documents.

## **Chapitre III : L'administration électronique en Algérie**

---

Pour accompagner ces actions, la stratégie quinquennale e-Algérie 2013 prévoit également la mise à niveau de l'infrastructure nationale des télécommunications dans ses compartiments commutation, transmission et réseau d'accès.

L'Algérie, avec la mise en œuvre de la politique sectorielle des postes et des télécommunications engagée dès l'année 2000, a certes créé un environnement juridique et institutionnel favorable à la concurrence et amélioré l'accès aux services de communication, notamment la téléphonie mobile, mais ne s'est pas dotée d'une stratégie claire et cohérente pour qu'une véritable société de l'information et qu'une économie numérique puissent se matérialiser.

L'évaluation de l'avancement de la construction de la société de l'information et l'état des TIC en général se mesure à travers un ensemble d'indicateurs comparatifs qui permettent de positionner notre pays sur la scène internationale. Il s'agit notamment de :

- L'indice d'opportunité numérique ;
- L'indice d'accès numérique ;
- L'indice d'e-préparation ;
- L'indice de diffusion des TIC ;
- L'indice de la préparation en e-Gouvernement.

Selon ces indices de positionnement il apparaît que l'Algérie accuse encore un certain retard et se classe parmi les pays à score juste moyen.

Afin d'améliorer ce positionnement, notre pays gagnerait à mettre en œuvre une stratégie ayant des objectifs qualitatifs et quantitatifs clairement définis

## Chapitre III : L'administration électronique en Algérie

---

- ▶ Action A340. Développement de programmes de formation (1 action) ;
  - ▶ Actions A341 à A344. Formation de formateurs (4 actions) ;
  - ▶ Actions A345 à A377. Autres actions de formation (33 actions)
- **Objectif majeur A2. Rapprochement de l'administration du citoyen par le développement des services en ligne**

Les objectifs spécifiques sont de deux types : transverse aux et verticaux.

- ✓ **Objectif spécifique A2.1. Développement des applications horizontales gouvernementales (services en ligne en direction de l'administration)**

Cet objectif spécifique sera concrétisé par la mise en œuvre des actions suivantes.

- ▶ Action A378. Mettre en place un schéma directeur de l'administration électronique.
  - ▶ Action A379. Mettre en place un référentiel d'interopérabilité.
  - ▶ Action A380. Mettre en place un référentiel de sécurité.
  - ▶ Action A381. Mettre en place le portail e-gouvernement.
  - ▶ Action A382. Sécuriser et mettre à niveau le RIG.
  - ▶ Action A383 à Action A419. Services en ligne en direction de l'administration publique.
- ✓ **Objectif spécifique A2.2. Développement des applications sectorielles dans le secteur public ; Services en ligne en direction du citoyen, Services en ligne en direction des employés, Services en ligne en direction des entreprises.**

Il existe quatre niveaux de services en ligne :

- **Informationnel**: ces services ont pour but d'affirmer la présence de l'administration et de la rendre plus transparente.
- **Interactif** : dans ces services, il est possible d'établir une communication bidirectionnelle entre l'administration et les citoyens, par exemple à travers un email, l'utilisation de moteurs de recherche pour trouver des informations, le téléchargement et la soumission de formulaires...
- **Transactionnel**: ces services permettent aux usagers de terminer complètement leurs transactions en ligne sans être obligés de se déplacer.
- **Transformation**: ces services nécessitent de réinventer les processus administratifs pour favoriser le citoyen et non l'administration publique.

## **Chapitre III : L'administration électronique en Algérie**

---

- ▶ Action A420 à Action A866

C'est un ensemble de 447 actions qui sont prévues dans ce cadre par l'ensemble des institutions et départements ministériels qui permettront d'offrir :

- 295 services en ligne en direction des citoyens (112 informationnels et 183 interactifs).
- 86 services en ligne en direction des employés (19 informationnels et 67 interactifs).
- 66 services en ligne en direction des entreprises (24 informationnels et 42 interactifs).

### **❖ Axe majeur B. Accélération des usages des TIC dans les entreprises**

Les instruments de gestion et de gouvernance développés autour des TIC constituent aujourd'hui les seuls garants de la survie de nos entreprises à l'heure de la mondialisation. Avec l'Internet, le marché est devenu global dans une économie où la connaissance est une valeur principale.

L'utilisation des TIC est devenue nécessaire pour augmenter la performance et la compétitivité des entreprises et les faire bénéficier des opportunités offertes par un marché plus vaste et hautement dynamique. Elle conduit aussi à de nouvelles sources de revenus, à l'amélioration des relations avec les clients et partenaires, et de façon générale à une meilleure efficacité grâce à l'emploi de système de gestion des connaissances.

#### **• Objectifs et actions de l'axe majeur B**

##### **➤ Objectif majeur B. Renforcement du secteur économique par l'intégration des TIC**

- ✓ **Objectif spécifique B1. Développer l'offre de services en ligne en direction des entreprises en amont et en aval**

Dans cette perspective, les actions suivantes seront entreprises :

- ▶ Action B1. E-Banking ;
- ▶ Action B2. E-Investissement ;
- ▶ Action B3. E-Business ;
- ▶ Action B4. E-Procurement ;
- ▶ Action B5. E-Registre de Commerce ;
- ▶ Action B6. E-Commerce ;
- ▶ Action B7. Outsourcing.

## **Chapitre III : L'administration électronique en Algérie**

---

- ✓ **Objectif spécifique B2 : Développer les applications pour l'amélioration des performances des TPE et de la micro entreprise**

A ce propos, il y a lieu de mener les quatre actions suivantes :

- ▶ Action B8. TIC dans les exploitations agricoles ;
- ▶ Action B9. TIC dans les TPME ;
- ▶ Action B10. TIC dans les agences de tourisme ;
- ▶ Action B11. E-Logistique et E-Productique.

- ✓ **Objectif spécifique B3. Soutenir l'appropriation des TIC par les PME**

Cet objectif donne lieu aux actions suivantes :

- ▶ Action B12. Procéder à une analyse exhaustive, permanente et périodique des besoins des PME dans le domaine des TIC ;
- ▶ Action B13. Octroyer des incitations financières pour l'adoption des TIC par les PME dans le cadre de leur mise à niveau.

- ❖ **Axe Majeur C. Développement des mécanismes et des mesures incitatives permettant l'accès des citoyens aux équipements et aux réseaux des TIC**

Le processus de généralisation de l'accès à internet doit se poursuivre. En effet, cet accès doit d'abord être élargi, pour permettre à tout citoyen, où qu'il se trouve sur le territoire national, de bénéficier des services publics en ligne et de l'immense base de connaissances et de savoir qu'est Internet.

Les programmes d'équipements et de développement des connexions haut débit et des contenus multimédias doivent être accompagnés de programmes de formation afin d'accélérer le processus de généralisation de l'usage des TIC.

Le processus de généralisation de l'accès à Internet constitue donc l'objectif majeur qui se décline en trois objectifs spécifiques :

## **Chapitre III : L'administration électronique en Algérie**

---

- ♦ **Objectifs et actions de l'axe majeur C**

- **Objectif majeur C : Généralisation de l'accès à Internet**

- ✓ **Objectif spécifique C1 : Redynamiser l'opération Ousratic à travers l'octroi de microordinateurs individuels et de lignes haut débit, l'offre de formation et la disponibilité de contenus spécifiques à chacun des segments de la population**

Plusieurs études dans le monde, ont montré que la réussite des programmes « PC pour chaque famille » dépend des éléments suivants :

- L'importance de fixer des objectifs clairs ;
- La nécessité de cibler des groupes définis de populations.

Dans ce cadre, plusieurs actions sont proposées.

- ▶ Action C1. Elaborer le dossier de la nouvelle approche de l'opération Ousratic ;
- ▶ Action C2. Elaborer et mettre en œuvre l'opération Ousratic II spécifique à l'éducation : PC pour l'Éducation ;
- ▶ Action C3. Elaborer et mettre en œuvre l'opération Ousratic II spécifique à l'administration ;
- ▶ Action C4. Elaborer et mettre en œuvre l'opération Ousratic II spécifique au secteur de la Santé ;
- ▶ Action C5. Elaborer et mettre en œuvre l'opération Ousratic II spécifique aux professions libérales ;
- ▶ Action C6. Elaborer et mettre en œuvre l'opération Ousratic II spécifique aux personnes handicapées ;
- ▶ Action C7. Mettre en œuvre un programme de formation continue destiné à chaque segment concerné par le projet ;
- ▶ Action C8. Mettre en œuvre une stratégie de communication relative à Ousratic II ;
- ▶ Action C9. Elaborer les mécanismes de financement de chacune des actions sus citées.

## Chapitre III : L'administration électronique en Algérie

- ✓ **Objectif spécifique C2 : Augmenter considérablement le nombre d'espaces publics communautaires**

Pour cela, il faudra mettre en place des mécanismes de subventions spécifiques et une réglementation pour le déploiement de ces espaces.

- ▶ Action C10. Promouvoir l'accès aux TIC dans les établissements d'éducation et de jeunesse :
- ▶ Action C11. Déployer les services internet dans les espaces publics : Postes ; APC ; Organismes publics de services ;
- ▶ Action C12. Promouvoir la relation avec les associations à caractère culturelle.

- ✓ **Objectif spécifique C3. Elargir le service universel à l'accès à Internet**

Dans le cadre de cet objectif spécifique, les actions proposées sont les suivantes :

- ▶ Action C13. Mettre en place les mécanismes du service universel pour l'internet ;
- ▶ Action C14. Promouvoir le déploiement des alternatives technologiques en tenant compte de la diversité territoriale. ( voir les figure dissous)

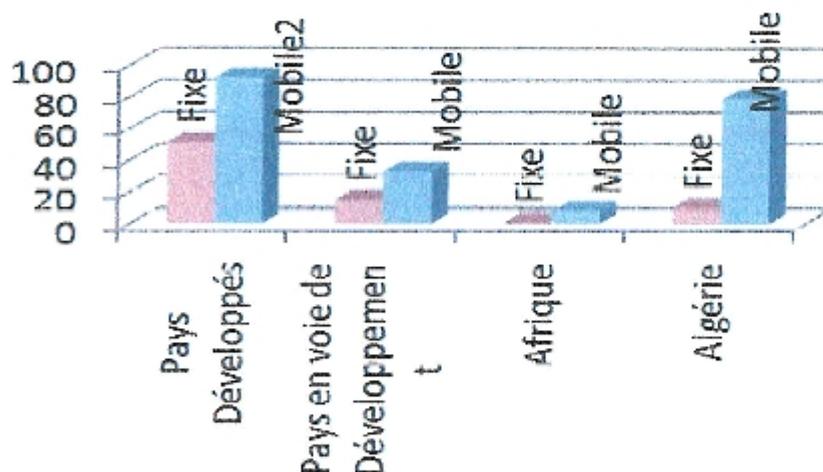


Figure III.1 : Nombre de téléphones par cent habitants

Estimation de la taille du marché des TIC en 2008 (en milliards US\$) - Source digiworld 2008

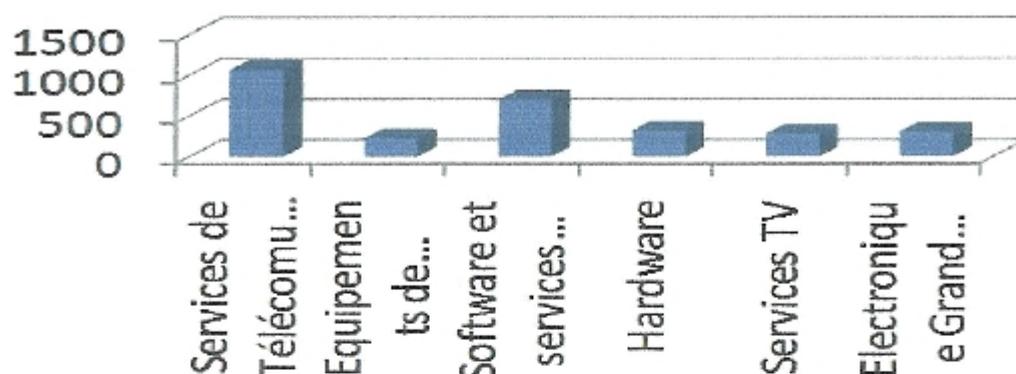


Figure III. 2 : Taille estimée du marché des TIC en 2008

### ❖ Axe majeur D. Impulsion du développement de l'économie numérique

L'économie numérique s'articule autour de trois composantes majeures : le logiciel, les services et l'équipement.

Un certain nombre d'incitations peuvent favoriser l'entrepreneuriat en matière de production de contenus locaux, un domaine moteur de l'innovation et pourtant marqué par des insuffisances. L'expertise et le savoir faire des sociétés algériennes opérant dans le domaine des TIC peuvent être dynamisés et exportés vers d'autres marchés.

Dans ce contexte, l'objectif majeur assigné à cet axe consiste en la création des conditions adéquates permettant le développement intensif de l'industrie des TIC.

#### ● Objectifs et actions de l'axe majeur D

- ✓ Objectif spécifique D1. Poursuivre le dialogue national (né du processus d'élaboration de la stratégie e-Algérie) sur les questions de la Gouvernance électronique
  - ▶ Action D1. Etablir un mécanisme de partenariat durable entre le secteur public et le secteur privé.

- ✓ **Objectif spécifique D2. Créer toutes les conditions de valorisation des compétences scientifiques et techniques nationales en matière de production de logiciels, de service et d'équipement**

Dans ce cadre, plusieurs actions sont proposées.

- ▶ Action D2. Mettre en place, conformément à l'axe majeur F (Développement de la recherche développement et de l'innovation), un réseau national de recherche développement dans le domaine des TIC. Ce réseau hétérogène sera constitué de centres de recherche, de laboratoires de recherche et d'entreprises actives dans le domaine des TIC ;
- ▶ Action D3. Accélérer la mise en exploitation des parcs technologiques ;
- ▶ Action D4. Renforcer le dispositif d'incubation des Start up autour de l'incubateur du Cyberparc.

- ✓ **Objectif spécifique D3 : Mettre en place des mesures incitatives à la production du contenu**

Un certain nombre d'incitations peut favoriser l'entrepreneuriat en matière de production du contenu.

- ▶ Action D5. Appliquer les avantages ANDI aux entreprises du secteur des TIC ;
- ▶ Action D6. Octroyer des subventions directes à la R-D conformément à la loi 98-11, modifiée et complétée ;
- ▶ Action D7. Soutenir les compétences scientifiques et techniques ;
- ▶ Action D8. Inciter et Soutenir les PME dans leur équipement logiciel et dans la conversion de leurs ingénieurs dans le développement du contenu ;
- ▶ Action D9. Adapter les formations aux besoins de l'industrie du logiciel ;
- ▶ Action D10. Créer un statut spécifique des Sociétés Editrices de Logiciel au sein des TIC ;
- ▶ Action D11. Renforcer les moyens de protection de la propriété intellectuelle du logiciel ;
- ▶ Action D12. Faciliter l'accès des éditeurs de logiciels aux marchés publics ;
- ▶ Action D13. Simplifier l'accès aux marchés publics aux PME du secteur des TIC ;
- ▶ Action D14. Réserver une part des marchés publics logiciels aux PME ;
- ▶ Action D15. Encourager une industrie locale d'assemblage de PCs par des mesures fiscales ;

## Chapitre III : L'administration électronique en Algérie

---

- ▶ Action E6. Mettre en place un système de supervision du réseau et de relèvement des dérangements permettant d'atteindre l'objectif de 5000 dérangements par mois à l'horizon 2013. ;
- ▶ Action E7. Redéployer les réseaux WLL installés dans les zones urbaines vers les zones rurales ;
- ▶ Action E8. Poursuivre l'opération d'audit technique, d'exploitation et de maintenance du réseau et d'éligibilité des lignes à l'ADSL ;
- ▶ Action E9. Procéder immédiatement à un audit technique externe du réseau de transmission, y compris le réseau multiservices (RMS) ;
- ▶ Action E10. Procéder à la mise à niveau du réseau RMS ;
- ▶ Action E11. Mettre en place un Centre national de traitement de données (Data Center) ;
- ▶ Action E12. Déterminer le niveau de vulnérabilité du réseau de transmission et proposer des mesures de sécurisation totale de ce réseau ;
- ▶ Action E13. Accélérer la réalisation de la liaison fibre optique sous-marine Oran – Espagne prévue dans le cadre du plan ORSEC.

### ✓ Objectif spécifique E2 : Renforcer la sécurisation des infrastructures des TIC

Dans ce cadre, plusieurs actions sont proposées.

- ▶ Action E14. Mettre en place un cadre juridique et institutionnel pour la sécurisation des infrastructures des TIC ;
- ▶ Action E15. Définir un plan d'action technique pour la sécurisation des infrastructures des TIC ;
- ▶ Action E16. Renforcer les compétences techniques en matière de sécurité des infrastructures des TIC.

### ✓ Objectif spécifique E3 : Améliorer sensiblement la qualité de service

Afin d'améliorer sensiblement la qualité des services deux actions sont proposées :

- ▶ Action E17. Mettre en place un cadre juridique et institutionnel pour la qualité minimale du service ;
- ▶ Action E18. Etablir un système d'évaluation continue de la qualité du service.

## **Chapitre III : L'administration électronique en Algérie**

---

- ✓ **Objectif spécifique E4 : Améliorer la visibilité de l'Algérie sur Internet à travers une gestion efficace du nom de domaine .dz**

Dans ce cadre, plusieurs actions sont proposées :

- ▶ Action E19. Créer une agence de gestion du nom de domaine .dz ;
- ▶ Action E20. Lancer une opération d'envergure nationale pour atteindre un million de nom de domaine sous .dz dans le cadre de la stratégie e-Algérie.

### **❖ Axe majeur F. Développement des compétences humaines**

Le renforcement des infrastructures et la généralisation de l'accès aux TIC doivent être accompagnés par des mesures substantielles en matière de formation et de développement des compétences humaines pour généraliser l'usage des TIC et assurer leur appropriation à tous les niveaux.

#### **• Objectifs et actions de l'axe majeur F**

- **Objectif majeur F : Mise en œuvre d'un programme prioritaire en matière de formation supérieure et de formation professionnelle dans les domaines des TIC**  
Pour cela deux objectifs spécifiques seront ciblés.

- ✓ **Objectif spécifique F1 : Renforcement de la formation supérieure d'ingénieurs et équivalents ainsi que de la formation professionnelle de techniciens supérieurs dans le domaine des TIC**

Dans ce cadre, plusieurs actions sont proposées :

- ▶ Action F1. Réorganiser l'accès à la formation supérieure en informatique et en télécommunications ;
- ▶ Action F2. Renforcer l'encadrement dans les filières des TIC ;
- ▶ Action F3. Créer un établissement international de formation supérieure dans le domaine des TIC ;
- ▶ Action F4. Identifier les métiers liés aux TIC et augmenter sensiblement la formation professionnelle dans ces métiers ;

## **Chapitre III : L'administration électronique en Algérie**

---

### **✓ Objectif spécifique F2 .Enseignement des TIC pour toutes les catégories sociales**

Dans ce cadre, plusieurs actions sont proposées :

- ▶ Action F5. Généraliser l'enseignement des TIC dans les systèmes de l'éducation et de la formation professionnelle ;
- ▶ Action F6. Développer un système de compétences de base pour la Société de l'Information : le Passeport Informatique;
- ▶ Action F7. Mettre en place un programme de formation pour les foyers ;
- ▶ Action F8. Renforcer les compétences des fonctionnaires et des parlementaires en matière de Gouvernance Electronique.

### **❖ Axe majeur G. Renforcement de la recherche-développement et de l'innovation**

L'économie fondée sur le savoir nécessite une interaction forte entre la recherche développement et le monde économique. C'est en effet l'innovation qui assure le développement de produits et de services à valeur ajoutée dans le domaine des TIC.

A cet effet, l'objectif majeur de cet axe porte sur le développement de produits et services à valeur ajoutée dans le domaine des TIC, à travers l'intensification de l'activité recherche- développement et d'innovation.

#### **• Objectifs et actions de l'axe G**

#### **➤ Objectif majeur G: Développement de produits et services à valeur ajoutée dans le domaine des TIC, à travers l'intensification de l'activité de recherche-développement et d'innovation**

A cet effet, les objectifs spécifiques suivants seront considérés.

#### **✓ Objectif spécifique G1 : Organisation de la RD dans le domaine des TIC**

- ▶ Action G1. Mettre en place le Comité sectoriel permanent du Ministère de la poste et des technologies de l'information et de la communication ;
- ▶ Action G2. Mettre en place le réseau hétérogène des TIC (RNTIC) les réseaux de recherche et d'innovation technologiques ont pour but de favoriser l'interaction entre la recherche scientifique et le secteur économique ;
- ▶ Action G3. Mettre en place le Centre d'Etudes et de Recherches en Technologies de l'Information et de la Communication (CERTIC).

## Chapitre III : L'administration électronique en Algérie

---

### ✓ Objectif spécifique G2 : Programmation de la recherche en TIC

Dans ce cadre, plusieurs actions sont proposées :

- ▶ Action G4. Elaborer le programme sectoriel de recherche-développement dans le domaine de la société d'information et le PNR « technologie de l'information et de la communication » ;
- ▶ Action G5. Suivre la mise en œuvre et l'exécution du programme sectoriel SI ;
- ▶ Action G6. Identifier les activités de veille technologique et stratégique.

### ✓ Objectif spécifique G3: Valorisation des résultats RD dans les TIC

Dans ce cadre, plusieurs actions sont proposées :

- ▶ Action G7. Rendre opérationnels le cyberparc de SIDI-ABADALLAH et les parcs technologiques régionaux d'Annaba et d'Oran ;
- ▶ Action G8. Elaborer un programme de partenariat entre les réseaux de recherche et d'incubateurs.

### ✓ Objectif spécifique G4: Renforcement des compétences en RD dans les TIC

Dans ce cadre, plusieurs actions sont proposées :

- ▶ Action G9. Assurer des sources et des procédures de financement conséquentes et souples pour les équipes de recherches ;
- ▶ Action G10. Institutionnaliser un prix national pour la récompense du meilleur projet de recherche réalisé dans le domaine des TIC ;
- ▶ Action G11. Organiser des cycles de formation et de perfectionnement pour les chercheurs en Algérie ou à l'étranger ;
- ▶ Action G12. Organiser des rencontres internationales et nationales (conférences, colloques, séminaires, ateliers etc..) sur des thèmes spécifiques aux TIC ;
- ▶ Action G13. Organiser un salon annuel de l'innovation, à la fois plateforme d'échange entre experts et vitrine de l'intégration dans la société de l'information et de l'économie basée sur le savoir en direction d'un public plus large et au profit des jeunes générations.

## **Chapitre III : L'administration électronique en Algérie**

---

### **✓ Objectif spécifique G5 : Organisation du transfert de la technologie et du savoir faire dans le domaine des TIC**

Dans ce contexte les actions suivantes seront menées :

- ▶ Action G14. Construire une démarche incitant les sociétés transnationales à investir dans l'activité de recherche en Algérie ;
- ▶ Action G15. Prévoir des mesures incitatives et motivantes pour les multinationales (Microsoft, Oracle, Cisco,...) présentes sur le marché national en vue d'investissements dans la mise en place de Centres de Transferts de Technologies et d'Innovation CTTI à Sidi Abdallah ;
- ▶ Action G16. Mettre en œuvre une démarche incitant les sociétés transnationales à procéder à des délocalisations d'activités liées aux TIC sur le territoire national ;
- ▶ Action G17. Accélérer la mise en place d'un centre d'innovation dans les TIC en vue d'organiser le transfert de savoir par la mise à niveau des ingénieurs et scientifiques algériens et l'appropriation des services et du savoir.

### **✓ Objectif spécifique G6 : Développement de la coopération Scientifique**

L'ouverture des chercheurs algériens vers la communauté internationale de la recherche est essentielle parce qu'elle permet de transférer plus rapidement et efficacement la connaissance et le savoir-faire.

Les actions proposées dans ce cadre sont :

- ▶ Action G18. Favoriser les partenariats avec les universités et les centres de recherche étrangers ;
- ▶ Action G19. Intégrer le réseau RNTIC national avec les universités et les centres de recherche étrangers.

### **✓ Objectif spécifique G7 : Renforcement des infrastructures de recherche dans les TIC**

Il est proposé de mettre en œuvre en priorité, les actions :

- ▶ Action G20. Renforcer l'investissement public en matière de R/D dans le domaine des TIC ;
- ▶ Action G21. Renforcer les infrastructures haut débit des universités et centres de recherche activant dans les TIC.

## **Chapitre III : L'administration électronique en Algérie**

---

### **❖ Axe majeur H. Mise à niveau du cadre juridique national**

L'étude de l'ensemble de la législation existante permet de conclure que l'arsenal juridique Algérien ne couvre pas entièrement les questions juridiques suscitées par l'utilisation et le développement des TIC et l'édification de la société de l'information. A ce titre il est impératif de mettre à niveau le cadre juridique, en adéquation avec les pratiques internationales et les exigences de la société de l'information, tout en tenant compte de l'expérience vécue, de toutes les insuffisances relevées et des difficultés rencontrées.

Ainsi l'objectif majeur consiste en la mise en place d'un environnement de confiance favorable à la Gouvernance électronique et induit un objectif spécifique à savoir la définition d'un cadre législatif et réglementaire approprié.

#### **• Objectifs et actions de l'axe majeur H**

##### **➤ Objectif majeur H : Mise en place d'un environnement de confiance favorable à la Gouvernance électronique**

Cet objectif majeur induit l'objectif spécifique suivant :

##### **✓ Objectif spécifique H1: Définition du cadre législatif et réglementaire approprié**

Dans ce cadre, plusieurs actions sont proposées :

- ▶ Action H1. Elaborer et mettre en œuvre la réglementation de l'identité électronique unique des individus et des entreprises, ainsi que de la signature électronique ;
- ▶ Action H2. Elaborer et mettre en œuvre la réglementation des transactions électroniques et de leur certification ;
- ▶ Action H3. Réglementer la protection des données personnelles pour garantir la confidentialité et l'intégrité des informations privées des citoyens et des entreprises, et restreindre leur utilisation aux seules administrations habilitées ;
- ▶ Action H4. Réviser la loi 2000.03 en tenant compte des dysfonctionnements constatés dans sa mise en œuvre ;
- ▶ Action H5. Promulguer des textes réglementaires relatifs à la loi portant règles particulières relatives à la prévention et à la lutte contre les infractions liées aux technologies de l'information et de la communication ;
- ▶ Action H6. Créer un cadre réglementaire et juridique favorable au développement des services de la Société de l'Information ;

## **Chapitre III : L'administration électronique en Algérie**

---

- ▶ Action H7. Mise en place d'un cadre réglementaire précisant la validité et l'efficacité des contrats électroniques.

### **❖ Axe majeur I : Information et Communication**

L'information et la communication jouent un rôle prépondérant dans une économie numérique. L'information constitue en effet une valeur de base dont l'appropriation devient savoir et à qui la communication donne plus de richesse et d'importance.

La presse spécialisée dans le domaine des TIC a connu un développement certain, passant ainsi d'une absence totale de titre en 2000 à plus d'une quinzaine en 2008.

L'objectif majeur de cet axe concerne la sensibilisation à l'importance du rôle des TIC dans l'amélioration de la qualité de vie du citoyen et le développement socio économique du pays.

#### **• Objectifs et actions de l'axe majeur I**

- **Objectif majeur I: Sensibilisation à l'importance du rôle des TIC dans l'amélioration de la qualité de vie du citoyen et le développement socio économique du pays**

A ce propos, les objectifs spécifiques suivants sont identifiés.

- ✓ **Objectif spécifique II : Elaboration et Mise en œuvre d'un Plan de Communication sur la Société de l'Information en Algérie**

Un plan de communication efficace sera élaboré et mis en œuvre à travers des actions concrètes de grande envergure.

Pour cela, seront entreprises les actions suivantes :

- ▶ Action I1. Diffuser à grande échelle le Plan e-Algérie et les concepts de la Société de l'Information et l'économie numérique ;
- ▶ Action I2. Communiquer les projets réussis à large impact (Télémédecine, casier judiciaire,..) ;
- ▶ Action I3. Mettre en place un programme de sensibilisation et de renforcement des capacités de leadership des responsables des secteurs public et privé.

## **Chapitre III : L'administration électronique en Algérie**

---

- ✓ **Objectif spécifique I2: Mettre en place un tissu associatif comme prolongement de l'effort gouvernemental**

Afin de mettre en place un tissu associatif comme prolongement de l'effort gouvernemental les actions suivantes seront menées :

- ▶ Action I4. Octroyer des incitations financières pour la création et l'action des Associations opérant dans le domaine de la Société de l'Information ;
- ▶ Action I5. Etablir un programme conjoint entre le MPTIC et les Associations pour la sensibilisation sur le terrain.

### **❖ Axe majeur J. Valorisation de la coopération internationale**

La coopération internationale, avec d'autres pays dans le domaine des TIC, est caractérisée par le nombre important et la dispersion des projets, en particulier avec l'Union Européenne dans le cadre de MEDA II. Bien que les projets soient identiques et répétitifs, il n'y a pas eu d'accumulation des connaissances qui aurait pu assurer la pérennité des projets et leur diffusion.

L'objectif majeur de la coopération internationale est l'appropriation des technologies et du savoir faire ainsi que le rayonnement de l'image du pays.

### **• Objectifs et actions de l'axe majeur J**

#### **➤ Objectif majeur J: Appropriation des technologies et du savoir faire**

Cet objectif se décline en deux objectifs spécifiques.

- ✓ **Objectif spécifique J1 : Participer activement au dialogue et aux initiatives internationales.**

Dans ce cadre, plusieurs actions sont proposées :

- ▶ Action J1. Participer aux mécanismes d'implémentation et de suivi du SMSI ;
- ▶ Action J2. Participer aux initiatives globales et régionales ;
- ▶ Action J3. Préparer avec plus d'acuité l'intégration économique globale et régionale.

## **Chapitre III : L'administration électronique en Algérie**

---

- ✓ **Objectif spécifique K2: Elaboration de la liste des indicateurs et amélioration de la liste d'indicateurs d'impact spécifique e-Algérie, contenue dans l'observatoire de la société d'information**

- ▶ Action K6. Elaborer et mettre en œuvre la liste d'indicateurs d'impact spécifique pour la stratégie e-Algérie.

### ❖ **Axe majeur L. Mesures organisationnelles**

La mise en œuvre de la stratégie pour le développement de la Société de l'information nécessite un soutien institutionnel important et qui tient compte de l'aspect multidimensionnel des TIC.

Notre pays a mis en place, dans le cadre des réformes du secteur des télécommunications, des structures d'appui à sa politique dans le domaine des TIC. Cette réforme s'est traduite par la transformation de l'ancien Ministère des postes et télécommunications en Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication, la création de deux sociétés séparées Algérie Telecom et Algérie Poste, et la mise en place de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications (ARPT), permettant ainsi la séparation de l'exploitation, la régulation et la politique sectorielle.

De plus, dans le cadre de la préparation de la politique destinée à promouvoir la société d'information et l'économie numérique, une commission interministérielle appelée e-Commission a été créée, sous la présidence de Monsieur le Chef du Gouvernement. Cette commission regroupe les ministres concernés par ce domaine. Un comité technique a été également mis en place pour le soutien technique de cette commission.

L'objectif majeur de cet axe porte sur la mise en place d'une organisation institutionnelle cohérente s'articulant autour de trois niveaux : l'orientation, la coordination intersectorielle et l'exécution. Cette organisation garantira la mise en œuvre effective de l'ambitieux plan stratégique e-Algérie grâce à un pilotage efficace, un suivi permanent ainsi qu'une coordination harmonieuse entre tous les acteurs concernés.

## **Chapitre III : L'administration électronique en Algérie**

---

- **Estimation des dépenses**

La mise en œuvre des actions prévues par le Plan stratégique exige une importante mobilisation financière destinée au parachèvement de la modernisation des administrations et à la mise en ligne des services de l'e-administration, de l'e-gouvernance et du e-citoyen.

Des enveloppes financières sont donc nécessaires pour convaincre, encourager et accompagner les entreprises dans l'introduction des TIC dans leur mode de fonctionnement et pour promouvoir une dynamique de création de valeur ajoutée équivalente à celle constatée dans les pays économiquement et socialement comparables à l'Algérie.

Enfin, des moyens financiers sont à mobiliser pour permettre aux citoyens d'accéder et d'utiliser, en tout lieu du territoire et à tout moment, les services électroniques de l'administration, de l'éducation et la formation, du commerce, de la santé, etc ...

Cet axe majeur est consacré aux moyens financiers nécessaires à la mise en œuvre du programme e-Algérie, à savoir :

- ▶ L'estimation et l'évaluation des moyens financiers nécessaires à la mise en œuvre de l'ensemble des actions inscrites dans le programme e-Algérie.
- ▶ L'identification des sources et dispositifs de financement.

- **Dispositif de financement**

Ces dépenses seront imputées au niveau :

- ▶ Du budget de l'état au titre de l'équipement et du fonctionnement,
- ▶ Des fonds de soutien au développement économique : Fonds National de mise à niveau des PME, Fonds d'appui à l'Investissement, Fonds de Promotion de la Compétitivité Industrielle, Fonds National de soutien à l'Emploi des Jeunes, Programme d'Appui au Développement des PME EDPME (MEDA)
- ▶ des ressources propres des entreprises.

### III.3 Les réalisations

Nous allons dans ce qui suit nous intéresser aux projets réalisés dans cette perspective nationale :

#### III.3.1 Le Portail e-citoyen

Le portail e-citoyen mis en ligne par le MPTIC s'inscrit dans le programme e-Algérie Axe A qui vise à l'accélération de l'usage des TIC dans l'administration publique, ce portail a été lancé le 09 décembre 2009 à l'adresse : [www.elmouwatim.dz](http://www.elmouwatim.dz)

C'est un guichet unique, destiné à faciliter au citoyen l'accès à l'ensemble de l'information administrative de l'Etat volets formalités et services en ligne. [MPTIC ,2010]

##### III.3.1.1 Objectifs stratégiques

- Rapprocher l'administration du citoyen et rendre transparente et efficace leurs relations.
- Mettre en œuvre un des axes principaux de la Stratégie e-Algérie qui vise, dans le domaine de la e-Administration, à introduire davantage de souplesse et de facilités tant pour l'Administration que pour le citoyen.
- Instaurer une relation de confiance entre l'Administration et l'Administré basée sur les règles de droits, les procédures et dispositions légales facilement vérifiables. [MPTIC ,2010]

##### III.3.1.2 Objectifs Opérationnels

- Mettre en place un portail officiel dédié aux formalités administratives et services en ligne ; véritable système d'information et outil de référence documentaire tant pour les agents de l'Etat que pour les citoyens.
- Exploiter toutes les facilités et commodités qu'offrent les TIC pour améliorer constamment les relations entre l'Administration et l'Administré. [MPTIC ,2010]

##### III.3.1.3 Cibles

- Le citoyen en sa qualité d'Administré pour ses démarches personnelles.
- Tous les agents de l'Etat en charge de la relation avec le citoyen pour les formalités retenues. [MPTIC ,2010]

## Chapitre III : L'administration électronique en Algérie

---

### ✓ Institutions concernées

Administration et Services publics à travers leurs site web ou d'autres supports et sources d'information.

### ✓ Contenu

- Services Informationnels.
- Services en ligne.
- FAQ & conseils pratiques.
- Réglementation en vigueur.
- Annuaires, formulaires, liens utiles.
- Actualité intéressant le citoyen.
- Veille presse sur les mesures.

### III.3.2 Passeport biométrique et électronique (PBE)

L'opération de délivrance des passeports biométriques s'inscrit dans le cadre de la modernisation de l'administration et de la sécurisation des documents nécessaires dans la vie quotidienne des citoyens algériens.

Ce passeport Biométrique algérien issu de la haute technologie contient une puce électronique sur laquelle sont stockées des informations numériques sur le titulaire, notamment sa photo, ses empreintes digitales et sa signature.

En 2009, alors que le lancement attendu de ce document était reculé en 2010, le Premier ministre algérien Ahmed Ouyahia avait déclaré que ces passeports offriraient à l'Algérie un outil supplémentaire dans la lutte contre "le terrorisme, l'immigration clandestine et les différentes formes du crime organisé".

Le passeport biométrique ne peut être ni falsifié, ni contrefait, ni cloné grâce à la combinaison d'une sécurité physique et numérique. Ce type de passeport est établi sur la base des informations contenues dans l'extrait d'acte de naissance spécial (12S) et répond aux normes de sécurité de l'aviation civile internationale.

La généralisation progressive du passeport biométrique a été achevée avant la fin de l'année 2012 selon un calendrier établi. Le passeport actuel continuera à être délivré sous sa forme actuelle et restera valide jusqu'au 24 novembre 2015 (dernière date d'utilisation des documents de voyage non lisibles en machine).

## **Chapitre III : L'administration électronique en Algérie**

---

La confection du passeport numérique s'effectuent au niveau du Centre national de production des titres sécurisés, situé à Dar El-Beida (à l'est d'Alger) et relié aux différentes daïras par un réseau à haut débit par lequel il est transmis à la daïra où le dossier a été déposé.

Le représentant du gouvernement a annoncé la mise en place d'un nouveau centre dans le sud du pays, à Laghouat, qui aura accès à la même banque de données que celui de Dar El Beida, de manière à ce que les archives puissent être préservées si l'un des sites venait à connaître des problèmes.

Après le passeport biométrique, il sera procédé à la production de la carte nationale, puis du permis de conduire et de la carte grise biométriques. [Aflou, 2012]

### **III.3.3 L'obtention du casier judiciaire en ligne**

Le ministère algérien de la justice offre aux citoyens sur son site la possibilité de demander l'extrait de casier judiciaire par internet, et cela en remplissant un formulaire en langue arabe.

L'extrait de casier ne peut être demandé que par la personne qu'il concerne ou son représentant légal s'il s'agit d'un mineur ou d'un majeur sous tutelle, comme le stipule l'article (248 du code pénal en vigueur en Algérie). Pour demander votre casier judiciaire en ligne, il suffit de remplir le formulaire en ligne disponible sur le site du ministère de la justice disponible à l'adresse suivante : [arabic.mjustice.dz/?p=casier](http://arabic.mjustice.dz/?p=casier).

L'intéressé devra renseigner les informations nécessaires pour son identification (nom, prénom, date de naissance ...) mais aussi le lieu où il souhaite retirer le casier judiciaire, car après avoir soumis le formulaire en ligne, il devra ensuite se déplacer au tribunal choisi muni d'une pièce d'identité, d'un extrait de naissance, et d'un timbre fiscal, pour récupérer le papier. [URL 38]

« معلوماتكم الشخصية: »

اللقب *	_____
الإسم *	_____
اللقب الأصلي للمرأة:	_____
البريد الإلكتروني *	_____
تاريخ الميلاد *	(كم هاشم ش. ل. س. س. س. س.) _____
مكان الميلاد:	_____
الجنس *	▼ [الجنس]
إسم الأب *	_____
لقب وإسم الأم *	_____
المحكمة *	(المحكمة التي يتم فيها استخراج الصحيفة) ▼ [اختروا محكمة]

Figure III.3 : Le formulaire à remplir pour effectuer la demande de casier.

Ce service existe même depuis 2009, mais il n'a pas connu une grande médiatisation du fait de la pénétration faible d'internet en Algérie.

### III.3.4 Le télé-enseignement ou le E-Learning

Dans ce contexte, le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique a mis en place une plate-forme AVUNET (Algerian Virtual University) de formation ou d'autoformation flexible et à distance aux Technologies de l'Information et la Communication (TIC) avec des étudiants inscrits en post-graduation dans plusieurs universités algériennes.

La plate-forme utilisée dispose d'un serveur éducatif qui donne accès aux cours disponibles sur le site. Le serveur est structuré en ateliers pédagogiques qui répondent aux besoins en formation et au rythme d'apprentissage des étudiants. La plate-forme propose aussi un module d'autoévaluation qui permet à l'étudiant d'apprécier sa capacité de formation. Les enseignants complètent ce dispositif en assurant une évaluation détaillée avec des solutions affinées. La plate-forme propose à travers deux portails Elabweb et AVUNET.info, des services de communication et de collaboration afin de rapprocher les enseignants et étudiants dans une logique d'échange et de dialogue. [Djoudi mahieddine]

### III.3.4.1 L'infrastructure de télécommunication ou Le réseau de télé-enseignement algérien

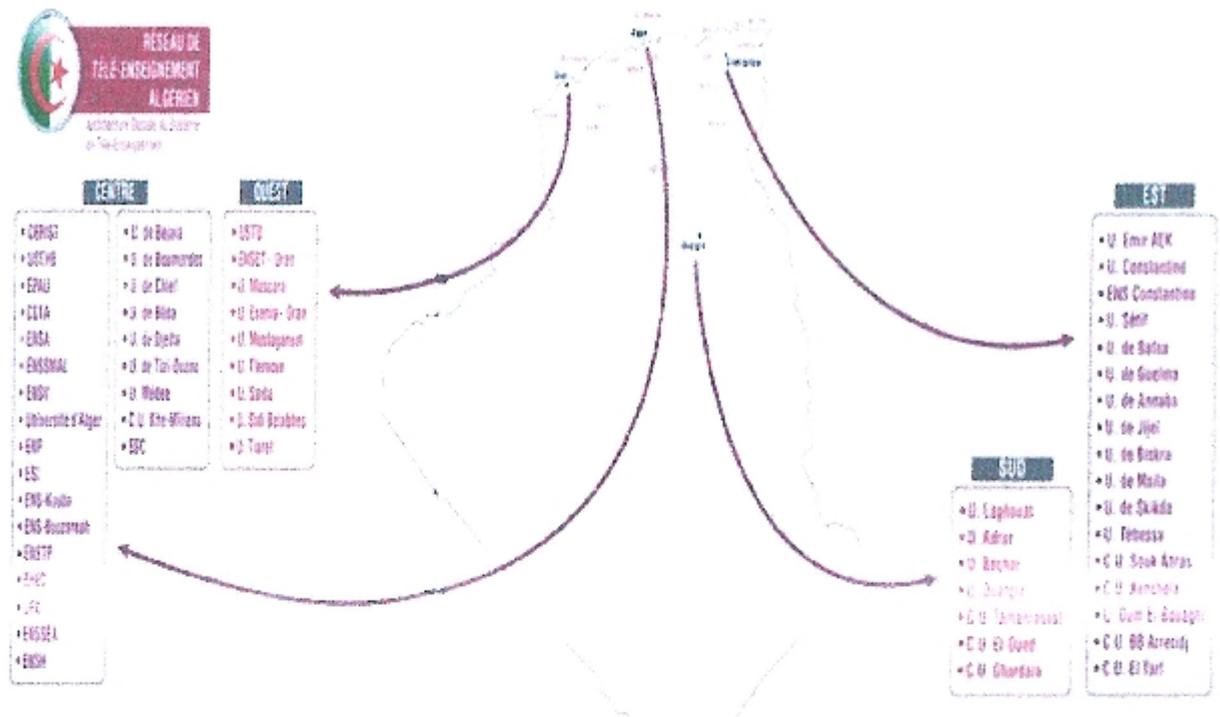
Le secteur de l'enseignement supérieur algérien qui s'est doté d'infrastructure de télécommunication reliant les différents établissements académiques et de recherche s'apprête à l'intégration des TIC dans l'enseignement et la formation à travers « le réseau national de télé enseignement ». [URL 39]

✓ L'architecture Globale du Système de Télé-enseignement :

L'étude de la réalisation de ce projet d'envergure nationale a proposé une architecture et un ensemble de matériels et de logiciels à même de permettre aux établissements à l'échelle nationale d'accéder au maximum de possibilités offertes par les TIC.

✓ Cette architecture se caractérise notamment par :

- Les établissements concernés par le projet qui sont au nombre de 59, répartis à travers tout le territoire national ;
- Le CERIST (Centre d'études et de Recherche sur l'Information Scientifique et Technique) constitue le point focal dans cette Architecture ;
- Un ensemble de treize établissements sont des nœuds d'émission/réception (CERIST, CDTA, USTHB, U.Alger, U. Blida, U.Béjaia, U.Setif, U.Batna, U.Constantine, U. Annaba, U.Tlemcen, ES SENIA, U.Ouargla).
- Les autres établissements, au nombre de 46, sont des nœuds de réception, pouvant devenir à leur tour des nœuds d'émission/réception.



**Figure III.4 : Réseaux de Télé-enseignement en Algérie**

Chaque université a sa propre plate forme de le E-Learning, pour l'université de Guelma : La plate-forme « MOODLE »

### III.3.4.1 Le e-learning à l'université de Guelma (La plate-forme « MOODLE »)

- **Historique**

Moodle a été créée par martin dougiamas administrateur de web dans une université australienne à la tête de développement de Moodle depuis sa création en 1990. [Yekhlef sarra, smaali radhia, 2012, P (14)]

- **Définition de Moodle**

Le terme « Moodle » était à l'origine un acronyme pour « modular object oriented dynamic learning environment ». Moodle est une plate-forme de télé-enseignement et aussi d'apprentissage en ligne (E-Learning en anglais), c'est une application web gratuite que les acteurs de l'éducation peuvent utiliser pour créer des sites d'apprentissage efficaces et permet aussi de réaliser collaboratif. [Yekhlef sarra, smaali radhia, 2012, P (14)]

## Chapitre III : L'administration électronique en Algérie

---

- **Les outils de communication de la plate-forme moodle**

Généralement les plates-formes intègrent un certain nombre d'outils de communication, ils sont présentés comme suit : [Yekhlef sarra,smaali radhia, 2012, P (14,15)]

- ✓ **La messagerie** : c'est un espace de communication entre les membres du groupe (stagiaires et tuteurs). Ce système permet l'envoi et la réception de mails avec ou sans fichier attaché. Il peut être interne à la plate-forme et ne nécessite pas d'avoir un e-mail personnel.
- ✓ **Le forum** : le forum, pouvant être public ou réservé à un groupe, permet aux stagiaires et aux tuteurs de poster des messages qui seront accessibles à l'ensemble des membres du groupe de formation, de répondre aux messages déjà postés et ainsi engager une discussion sur un sujet donné.
- ✓ **Le chat** : il permet à l'ensemble des membres du groupe de discuter en temps réel.
- ✓ **Les documents pédagogiques partagés** : une zone commune peut être utilisée pour mettre à disposition du groupe différents documents, documents sous forme numérique (word, excel, PDF, etc..) pour l'ensemble du groupe.
- ✓ **Les news** : La possibilité de créer des news permettra, par exemple, d'informer ses apprenants de nouveaux rendez-vous, ou de leur communiquer diverses informations.
- ✓ **Les sondages** : le sondage permettra de poser des questions ouvertes ou de proposer des choix de réponses. Les réponses obtenues sur un cours particulier pourront être analysées ultérieurement.
- ✓ **Le bloc-notes** : c'est un espace privé à chaque utilisateur. Il peut y noter toutes les informations qu'il souhaite : ce qu'il a retenu de sa formation, des formations, des actions à mener.etc. Ces notes sont archivées par date et il est possible de les compiler dans une même note.
- ✓ **Les glossaires** : des glossaires peuvent être créés, destinés à l'ensemble des utilisateurs ou un groupe en particulier. Les différents termes avec leur signification sont enregistrés, un moteur de recherche permet aux utilisateurs de faciliter la recherche d'un terme dans les glossaires.
- ✓ **Les FAQs (faire aux questions)** : cet espace permet aux tuteurs et aux administrateurs de généraliser la réponse à des questions récurrentes.

## Chapitre III : L'administration électronique en Algérie

---

- **Les différents types de comptes (acteurs) Moodle**

Les rôles pédagogiques par défaut de Moodle sont : [Yekhlef sarra, smaali radhia, 2012, P (15,16)]

- ✓ **Administrateur** : dispose tous les pouvoirs sur la plate-forme à savoir :
  - La gestion du site.
  - La gestion des utilisateurs.
  - Le contrôle de la création des cours et crée les comptes pour les enseignants.
  - Peut retirer des privilèges d'édition aux acteurs enseignants.
- ✓ **Responsable de cours (Course creator)** : les enseignants pouvant créer ses propres cours et de paramètre cet espace à travers :
  - La modification de son profil.
  - La nomination des enseignants associés.
  - L'inscription ou des inscriptions des étudiants.
  - La création et la gestion des groupes.
  - La sécurité de son cours par une clé d'inscription.
- ✓ **Enseignant (Teacher)** : ses cours sont créés par l'administrateur, il ne peut modifier que les cours qui lui ont été attribués à travers les actions suivantes :
  - Modifier son profil.
  - Participer au forum des enseignants.
- ✓ **Enseignant non éditeur (no Editing teacher)** : ne peut pas modifier le contenu du cours, et ne peut pas faire les activités.
- ✓ **Étudiant (Student)** : a des droits à l'intérieur d'une activité tels qu'ils ont été définis par l'enseignant.
- ✓ **Utilisateur authentifié (Authenticater user)** : représente les rôles par défaut pour tous les utilisateurs autres qu'invités.
- ✓ **Les invités (Guest)**
  - **Les fonctionnalités de Moodle** [Yekhlef sarra, smaali radhia, 2012, P (16)]
    - ▶ Administrer et configurer la plate-forme
    - ▶ Gérer les apprenants, les tuteurs et les rédacteurs.
    - ▶ Construire un parcours et gérer les ressources et les outils.
    - ▶ Prévoir l'animation de la communauté d'apprentissage.
    - ▶ Présenter les parcours proposés.

## Chapitre III : L'administration électronique en Algérie

- ▶ Assurer les sauvegardes et les sécurités des acteurs et des informations manipulées.
- Moodle appliqué par l'université de Guelma [Yekhllef sarra, smaali radhia, 2012, P(16)]

Le centre commun de réseaux, de systèmes d'information et de la communication et de télé-enseignement a été créé à l'université 08 mai 1945 le 6 juin 2007. Sa mission principale est l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'enseignement supérieur.

La plate-forme Moodle a été installée est adaptée par l'université de Guelma à la fin de l'année 2008.

- ✓ La présentation générale de la page d'accueil de la plate-forme Moodle

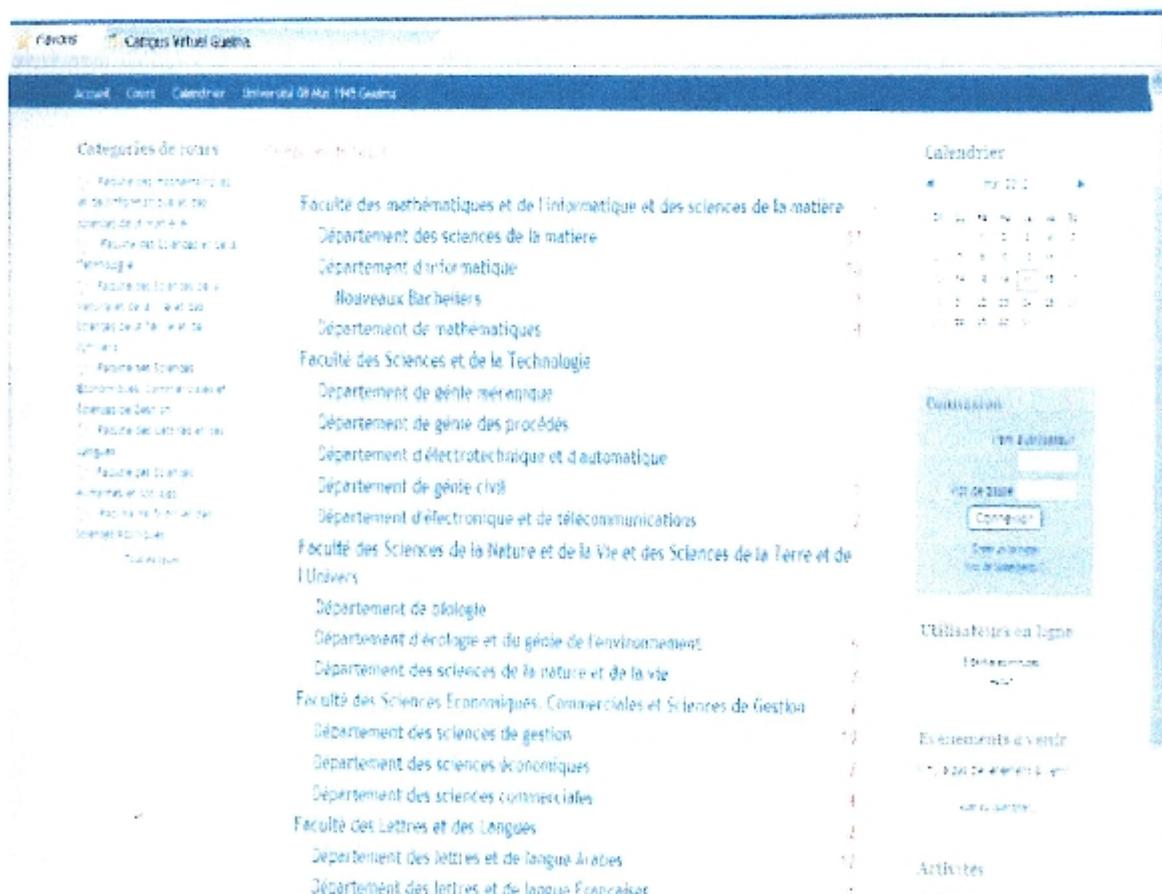
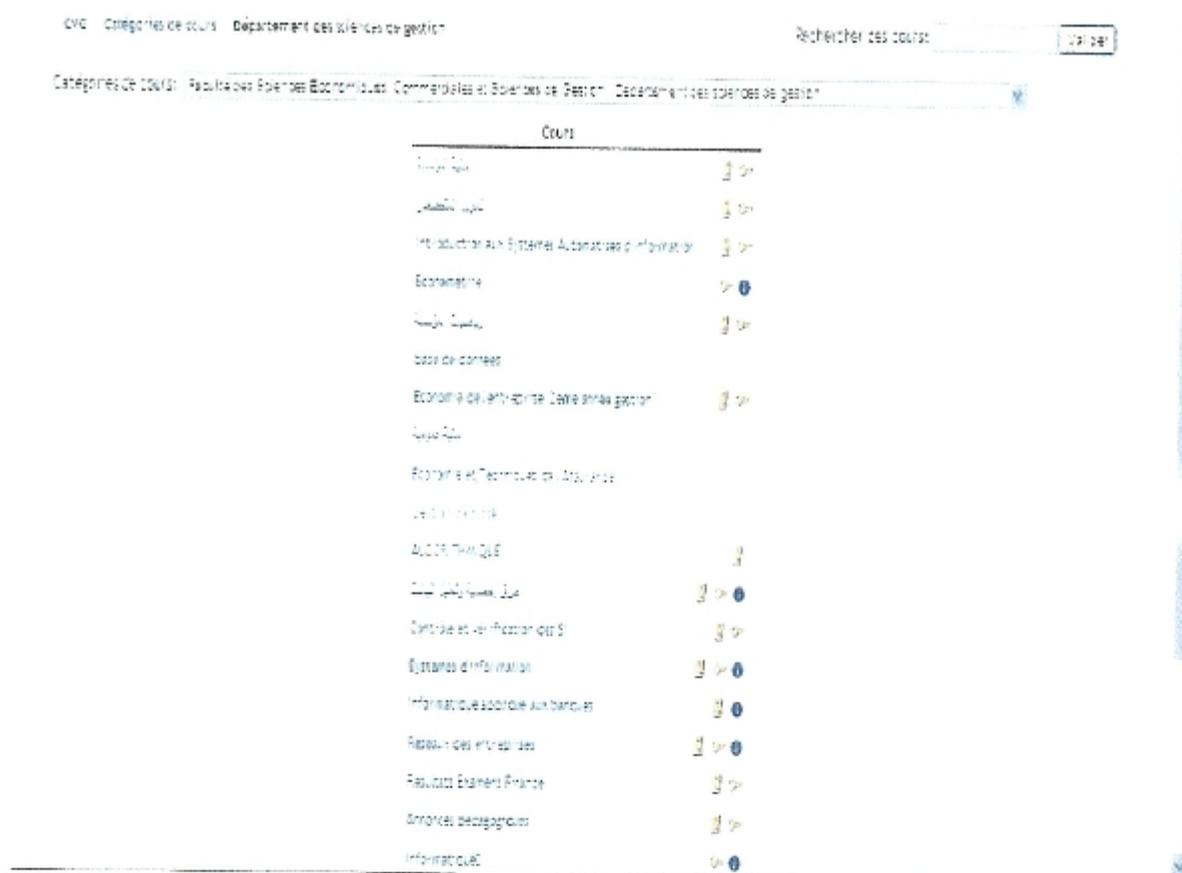


Figure III.5 : La présentation générale de la page d'accueil de la plate-forme Moodle

## Chapitre III : L'administration électronique en Algérie

### ✓ La présentation générale d'une page de cours de la plate-forme Moodle



The screenshot displays the Moodle course page interface. At the top, there is a navigation bar with 'CVC' and 'Catégories de cours' (Department des sciences de gestion). A search bar labeled 'Rechercher des cours' is present. Below the navigation, a breadcrumb trail shows 'Catégories de cours' > 'Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et Sciences de Gestion' > 'Département des sciences de gestion'. The main content area is titled 'Cours' and lists various courses with their respective icons and status indicators.

Cours	Statut
Langue Arabe	1 >
Langue Française	1 >
Introduction aux Systèmes Automatisés d'Information	1 >
Econométrie	> 0
Statistique	1 >
base de données	
Economie de l'entreprise / Gestion des ressources	1 >
Langue Arabe	
Economie et Techniques de Marketing	
Langue Française	
Accounting	1
Langue Française	1 > 0
Contrôle et vérification des S	1 >
Statistique d'infomatique	1 > 0
Informatic pour les banques	1 0
Recherche en entreprise	1 > 0
Faculté Économie France	1 >
Informatic pédagogique	1 >
Informatic	> 0

Figure III.6 : La présentation générale d'une page de cours de la plate-forme Moodle

### Conclusion

Dans ce chapitre, nous avons présenté le plan d'actions de la stratégie e-Algérie mise pas l'état algérien qui a fixé 2013 comme date de fin du projet, mais à cause d'un certain nombre d'obstacles bureaucratique( l'essor d'un échec similaire à Ousratic I, manque dans le développement de contenus, beaucoup de résistances à l'innovation) ; ce projet n'a pu atteindre tous ses objectifs..

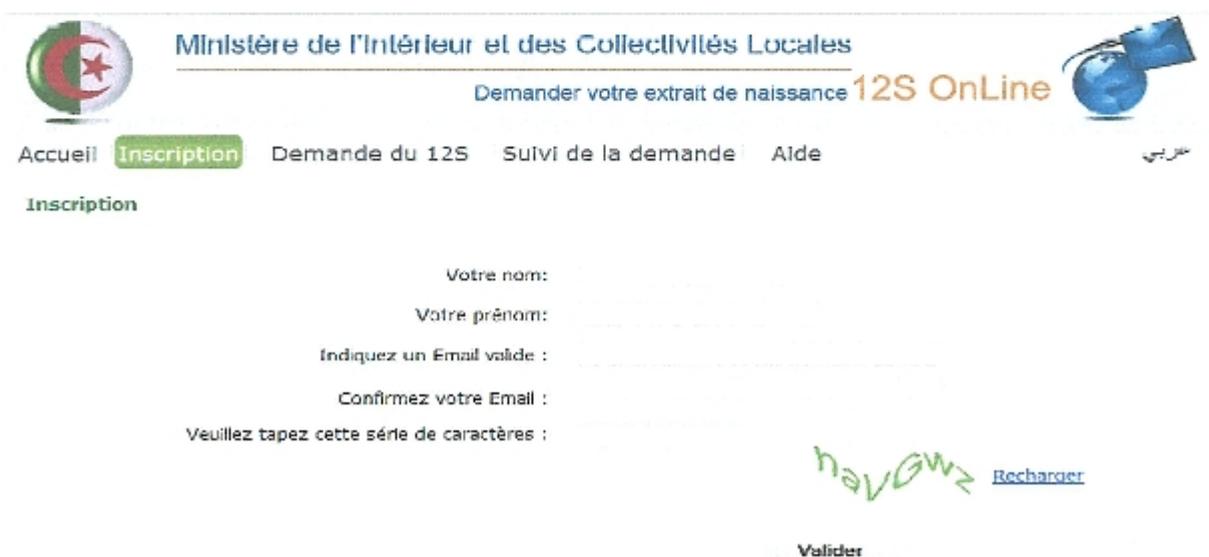
Cette partie de l'étude montre que l'Algérie accuse un grand retard dans la mise en œuvre de l'administration électronique par rapport au niveau mondial et notamment dans l'usage des TIC (l'Algérie occupe la 132 sur 135 nations en décembre 2012).

## Chapitre 04 : Le cas de l'acte de naissance spécial 12S

- Pièce d'identité algérienne, ou tout autre document attestant la nationalité algérienne de l'intéressé (carte consulaire, Passeport, certificat de nationalité algérienne ou copies intégrales des actes de naissance du père et du grand père).
- **Pour les enfants nés de mère algérienne et de père étranger :** (code de la nationalité algérienne du 27 février 2005 et le Circulaire n° 09/bis/2005 du 07 juin 2005 comportant les nouvelles mesures découlant de l'amendement du code de la nationalité algérienne) :
  - Une pièce d'identité de la mère ;
  - Une pièce attestant la nationalité Algérienne du demandeur (Carte Consulaire ou le certificat de nationalité) ;
  - Deux copies intégrales de l'acte de naissance ;
  - Le livret de famille algérien et/ou français.

Une fois la demande introduite et saisie en ligne, les ressortissants concernés pourront suivre l'évolution du traitement de leurs demandes et obtenir l'extrait d'acte de naissance sollicité au niveau des postes consulaires d'immatriculation.

Pour ce faire la procédure à suivre est la suivante [URL 42]



Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Locales

Demander votre extrait de naissance **12S OnLine**

Accueil **Inscription** Demande du 12S Suivi de la demande Aide

Inscription

Votre nom:

Votre prénom:

Indiquez un Email valide:

Confirmez votre Email:

Veuillez taper cette série de caractères:

Recharger

Valider

Figure IV.2 : Site de demande de l'extrait de naissance 12S en ligne

### Remarque:

- Chaque ressortissant qui s'inscrit selon le procédé expliqué ci-dessus et qui obtient un code d'accès peut, en plus de sa propre demande, introduire neuf (09) autres demandes d'actes de naissance 12S au profit de ses proches (père, mère, frère, sœur, fils, fille ...etc.).
- La présence du demandeur (personne concernée directement) est obligatoire lors du retrait du 12S.

### IV.1.3 Le cas des résidents en Algérie-natifs de leurs commune de naissance (résident-natif)

Nous allons étudier la procédure selon les volets suivants :

#### IV.1.3.1 Volet administratif

Le demandeur doit justifier sa demande d'extrait de naissance 12S. « Il doit faire une demande et préciser le motif. S'il s'agit d'un passeport biométrique, il doit justifier que son ancien passeport a expiré ».

#### ❖ Les situations où le citoyen a le droit de demander son extrait de naissance 12S

Il y a quatre cas pour lesquels le citoyen peut demander l'acte de naissance 12S :

**Premier cas :** établissement du passeport pour la première fois.

**Deuxième cas :** renouvellement du passeport.

**Troisième cas :** changement de l'activité.

**Quatrième cas :** le passeport est plein (saturé).

#### ❖ Le dossier demandé

Pour chaque cas il y a des différentes pièces à fournir pour constituer le dossier

#### **Premier cas :**

- Une photo copie de la page de l'extrait de naissance du concerné dans le livret de famille ;
- Déclaration sur l'honneur qui n'a jamais bénéficié d'un passeport.

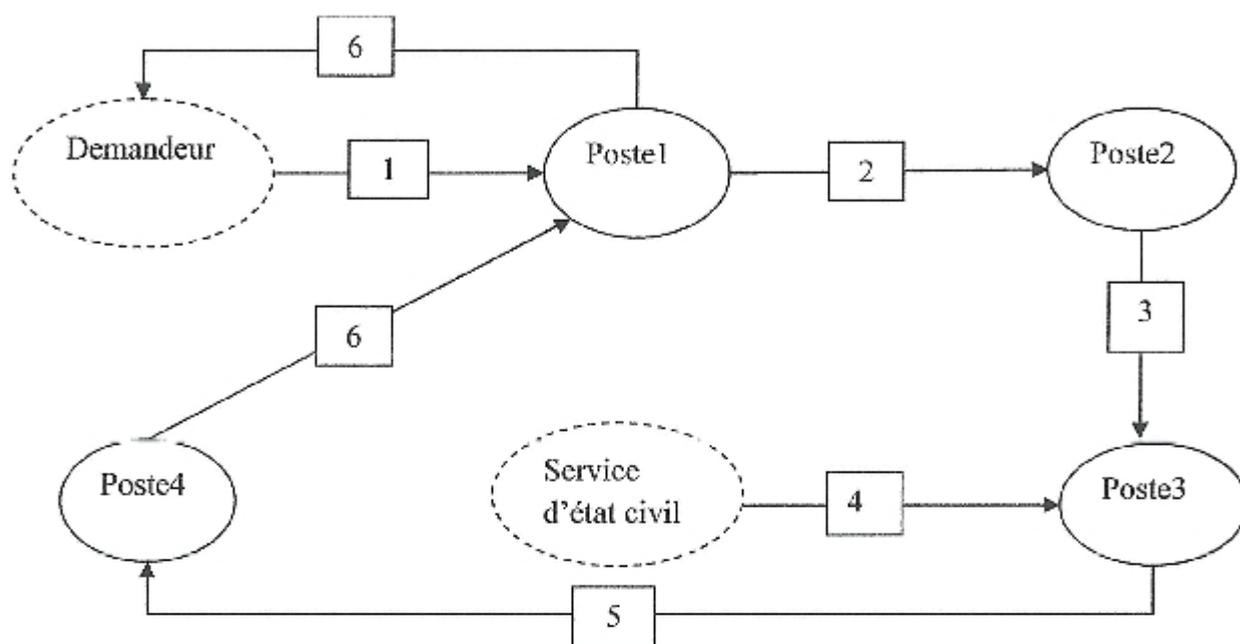
#### **Deuxième cas :**

- Une photo copie de la première et la deuxième page de l'ancien passeport ;

Poste N°02 : saisie.

Poste N°03 : validation.

Poste N°04 : confirmation.



**Figure IV.4 : Diagramme des flux du système**

### ➤ Description des flux d'informations

Dans le tableau ci-après nous décrivons le schéma de circulation d'informations au sein du service concerné par l'étude ainsi que l'interaction avec les autres acteurs.

Flux	Description
01	Dossier du demandeur
02	La liste des demandeurs
03	La liste des demandeurs saisie
04	Le registre d'état civil
05	L'acte 12S imprimé non confirmé
06	L'acte 12S imprimé confirmé et signé

**Tableau IV.2 : Les Documents utilisés dans le diagramme de flux d'information**

### ❖ Etude des postes de travail

#### ➤ Définition et objectifs

Un poste de travail est une entité structurale qui a pour but d'accomplir une fonction et de réaliser certaines activités, il occupe une place dans une organisation.

Cette étude consiste à effectuer un rassemblement de toutes les tâches, et leurs fréquences d'exécution et aussi d'observer la circulation de l'information.

Cette étape d'étude va déclcler la charge de chaque poste ainsi que les éventuelles insuffisances et anomalies d'organisation.

#### ➤ La liste des postes de travail

- Poste N°01 : réception et délivrance, se situé au niveau du service d'état civil.
- Poste N°02 : saisie.
- Poste N°03 : validation.
- Poste N°04 : confirmation.

#### ➤ Etude des postes de travail

##### • Etude du poste de travail N°01

Poste N°01	Rôle du poste
<b>Réception/ délivrance</b> <b>Composition : 1 agent</b>	Réception et vérification des dossiers déposés Etablissement et transmission de la liste des demandes Délivrance de l'acte

Documents reçus	Source	Documents émis	Destination
Dossiers des citoyens Acte confirmé	Demandeur Poste de confirmation	La liste des demandes	Poste de saisie

**Tableau IV.3 : Description du poste de travail N°01**

## Chapitre 04 : Le cas de l'acte de naissance spécial 12S

- Etude du poste de travail N°02

Poste N°02	Rôle du poste
<b>Saisie</b> <b>Composition : 1 agent</b>	La saisie des informations Transmission de la liste des demandes

Documents reçus	Source	Documents émis	Destination
La liste des demandes	Poste de réception/ délivrance	Liste des demandes saisie	Poste de validation

**Tableau IV.4: Description du poste de travail N°02**

- Etude du poste de travail N°03

Poste N°03	Rôle du poste
<b>Validation</b> <b>Composition : 1 agent</b>	Vérification des informations Validation de l'acte AN12S Impression de l'acte AN12S Transmission de l'acte imprimé

Documents reçus	Source	Documents émis	Destination
Liste des demandes saisie	Poste de saisie	Acte 12S imprimé non confirmé	Poste de confirmation

**Tableau IV.5 : Description du poste de travail N°03**

- Etude du poste de travail N°04

Poste N°04	Rôle du poste
<b>Confirmation</b> <b>Composition : 1 agent</b>	Confirmation de l'acte AN12S Signature et griffe Transmission de l'acte imprimé AN12S

Documents reçus	Source	Documents émis	Destination
Acte AN12S imprimé non confirmé	Poste de validation	Acte AN12S imprimé confirmé et signé	Poste de réception/ délivrance

**Tableau IV.6 : Description du poste de travail N°04**

### IV.1.3.2 Volet technique

L'infrastructure technologique mise en place :

- ❖ **Hardware**

- 3 micro-ordinateurs (micro-proc : core2 ; MC :4 GO ;HDD :120 GO)
- Une Imprimante laser à moyen débit format A4 ;
- Une Armoire de brassage qui contient un serveur, un panneau de brassage, un switcher à 16 ports, et un onduleur.
- 3 onduleurs 1500VA.

- ❖ **Software**

- Une application nommée **président** développée en langage SQL Server 2003 par la direction informatique de MICTL.

## Chapitre 04 : Le cas de l'acte de naissance spécial 12S

A- La saisie des informations : pour cela, il y'a trois étapes :

Figure IV. 6 : Formulaire de la saisie des informations

**Première étape :** l'agent de saisie doit saisir le numéro et l'année d'acte.

**Deuxième étape :** l'agent remplit le formulaire selon les informations inscrites sur le registre scanné.

**Troisième étape :** enregistrement des informations saisies.

**B- Consultation**

**C- Recherche**

## Chapitre 04 : Le cas de l'acte de naissance spécial 12S

**D- Modifications :** est opérée en cas d'erreur ou changement des données.

**E-Validation :** est opérée une fois la saisie terminée et les informations vérifiées.

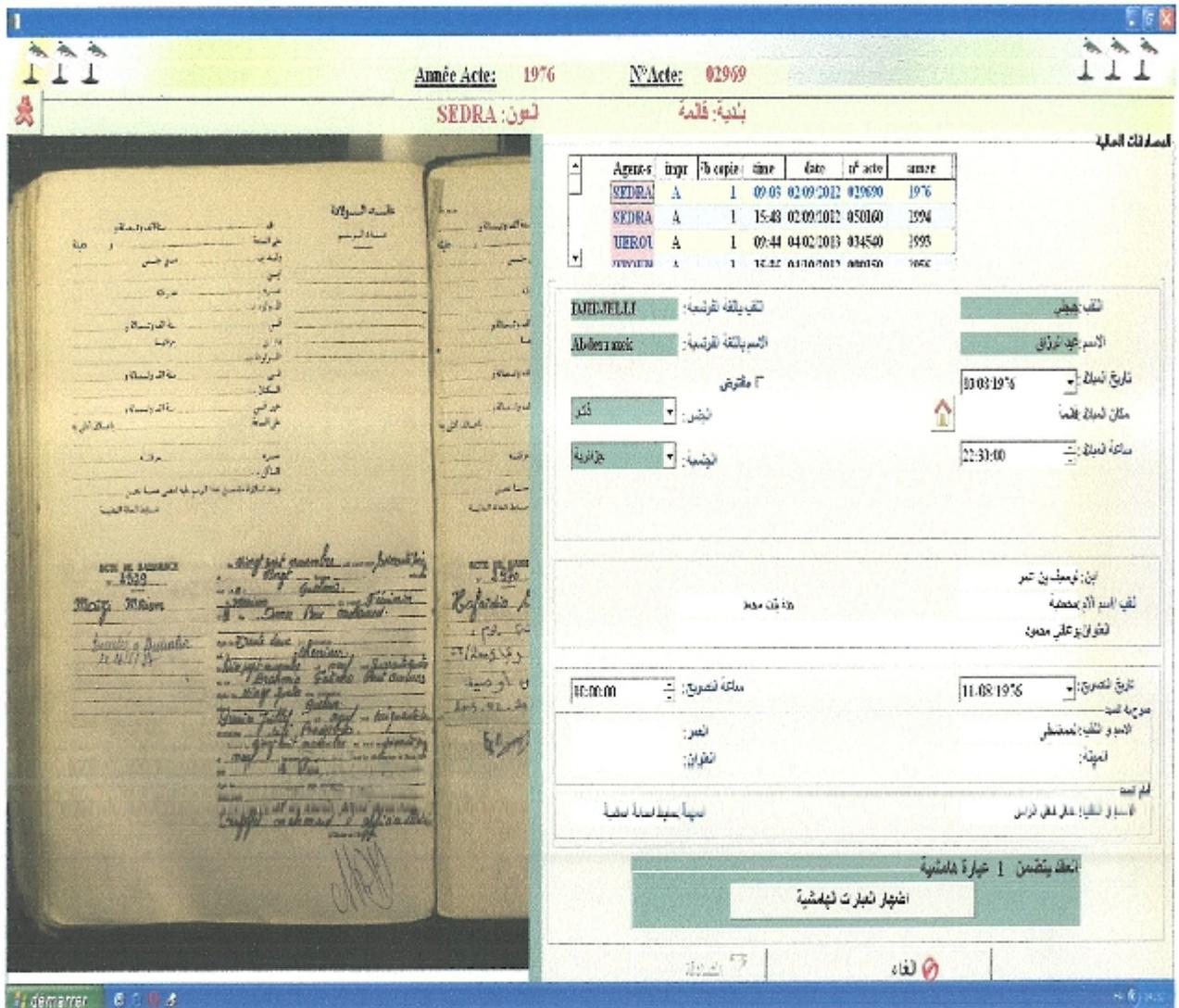


Figure IV.7 : Interface de validation.

**Première étape :** l'agent de validation doit choisir un acte à partir de la liste des actes disponibles pour la validation.

**Deuxième étape :** la comparaison entre les données saisies sur le formulaire et les informations du registre, en cas de changement des données ou en cas d'erreur.

**Troisième étape :** l'impression de l'acte validé.

**F-changement de mot de passe :** chaque agent peut changer son mot passe.

### ➤ La confirmation

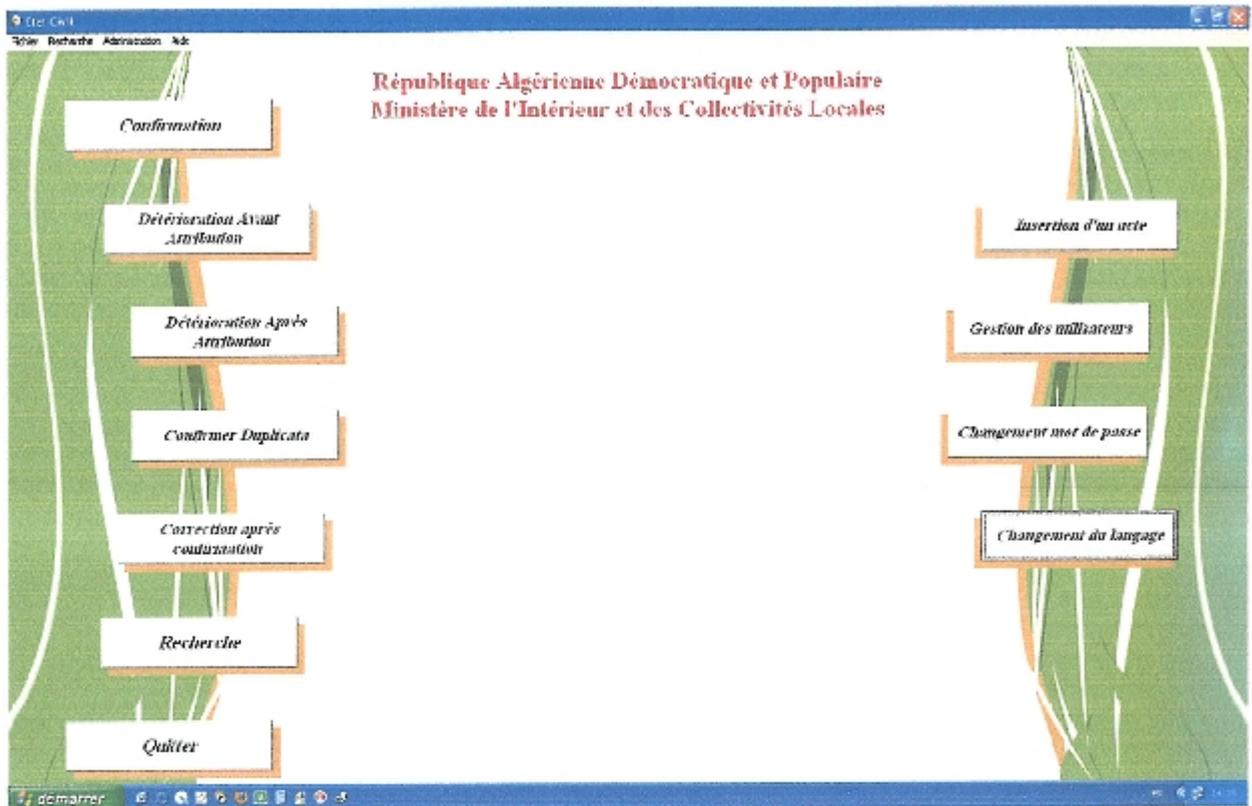


Figure IV.8 : L'interface de la confirmation.

Pour accéder il faut que chaque agent entre son nom d'utilisateur et son mot de passe.

Cette interface contient dix fonctionnalités :

**A- Confirmation :** l'agent de confirmation doit entrer le numéro et l'année d'acte, puis choisit la position de l'acte pour l'affichage de l'acte validé et confirmé, après la comparaison avec l'acte imprimé.

En cas d'erreur, après la correction il faut qu'il retourne à la validation avant la confirmation.

Après la confirmation, l'acte est transmis au président de l'assemblée populaire communal (PAPC) pour la signature et la griffe.

**B- Détérioration avant attribution :** en cas d'erreur après impression l'acte erroné doit être détruit afin d'établir l'acte correct.

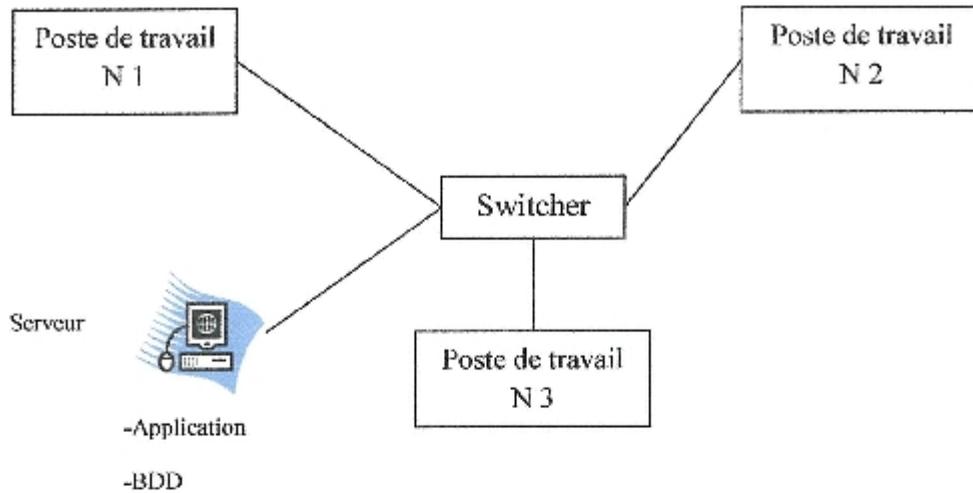


Figure IV.9 : Le réseau commune (Res-Com)

- Niveau daïra (cellule de biométrie)

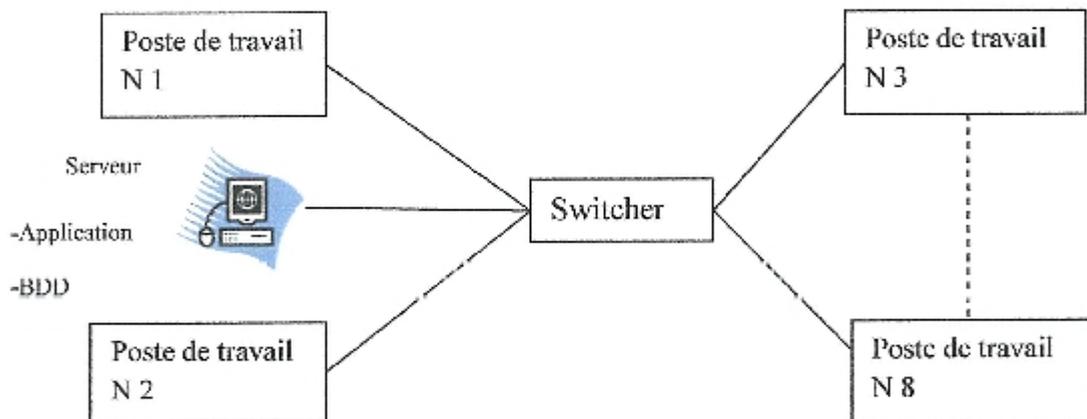


Figure IV.10 : Le réseau daïra (Res-Dai)

- Niveau wilaya (cellule état civil)

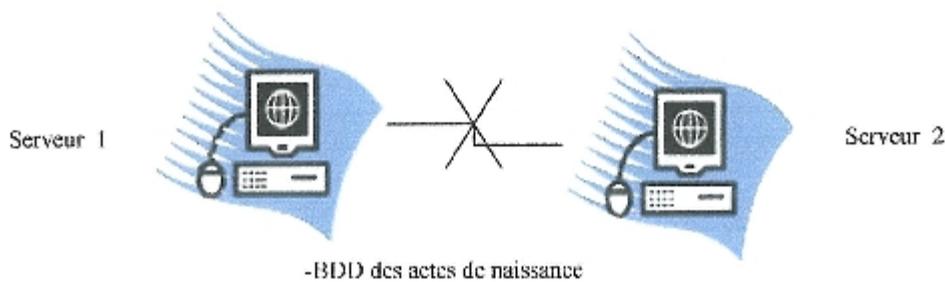


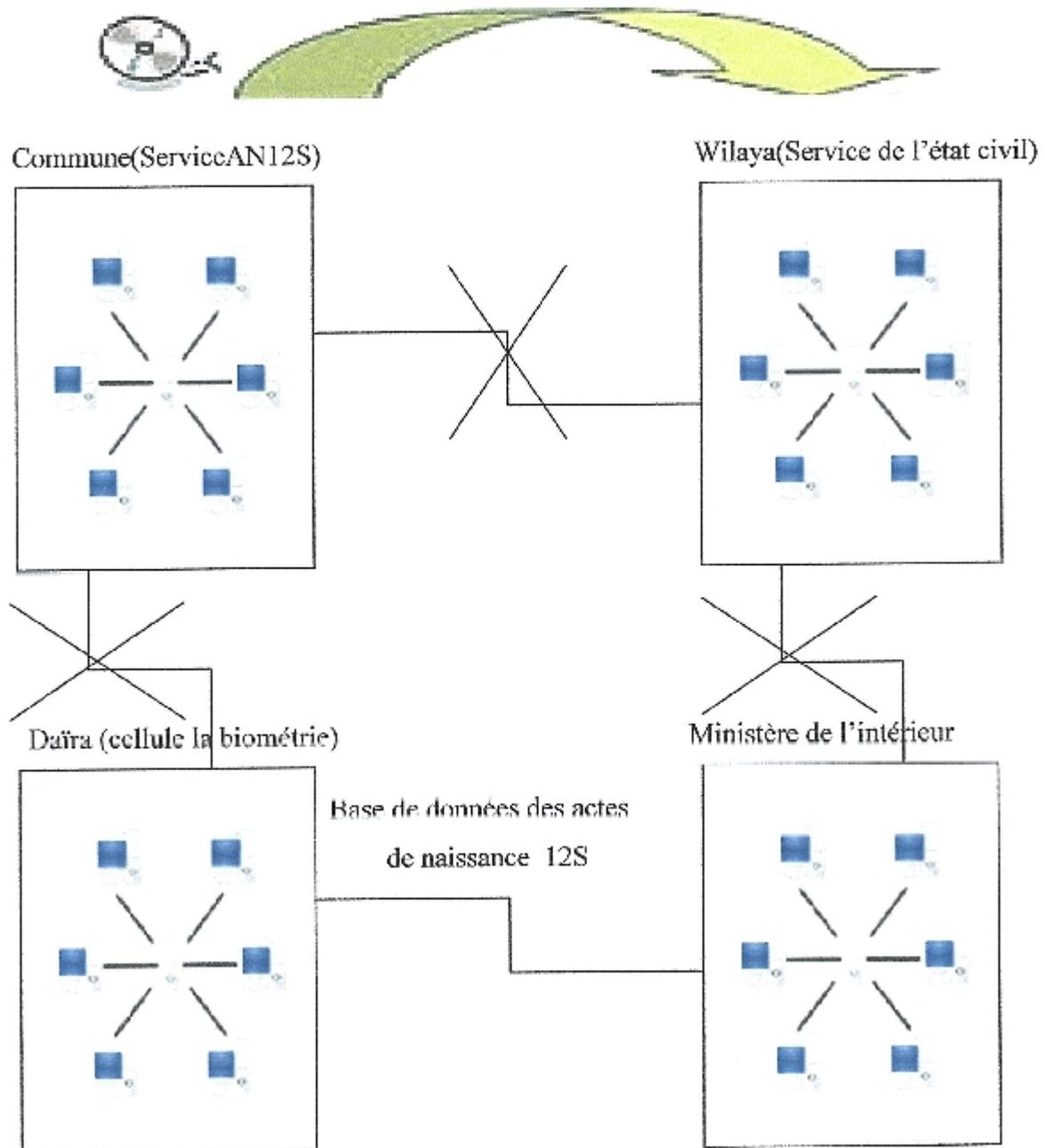
Figure IV.11 Serveurs wilaya (SW)

## Chapitre 04 : Le cas de l'acte de naissance spécial 12S

A noter que les serveurs ne sont pas opérationnels totalement, ils sont utilisés seulement pour la sauvegarde de la base BDD de l'AN12S des communes.

- **La connexion entre les collectivités locales et le ministère de l'intérieur(MICL)**

Le transfert des données



**Figure IV.12 : La connexion entre les collectivités locales et le ministère de l'intérieur**

- Le support de l'acte contient la figure de sécurité.

### IV.1.4 Les critiques

Après l'étude et l'analyse du processus de l'établissement de l'acte de naissance spécial 12S au niveau de la commune du Guelma selon les différents volets (administratif et organisationnel ; technique ; juridique ; sécuritaire) nous avons émis les critiques suivantes :

#### IV.1.4.1 Volet administratif et organisationnel

- La procédure de l'obtention de l'acte prend beaucoup de temps ;
- Les cas ou les erreurs peuvent se produire sont nombreux ;
- La liste des demandeurs est remise directement à partir du poste de réception au poste de saisie sans vérification ;
- Absence d'une fiche navette entre les postes (réception jusqu'à la délivrance) ;
- Absence d'un poste propre au vérificateur ;
- Les postes de réception et de délivrance doivent être séparés ;
- Le chargé du poste de réception et de délivrance est obligé de se déplacer pour communiquer avec les 3 autres postes.

#### IV.1.4.2 Volet technique

- L'absence d'un serveur de secours ;
- La sauvegarde se fait hors réseau entre la commune et la wilaya ;
- La saisie des actes se fait à partir d'une photo du registre scannée seulement ;
- La validation des actes se fait à partir du registre des extraits de naissance ;
- L'absence d'une liaison nationale sur réseau entre les wilayas d'une part et de l'autre les wilayas et le ministère de l'intérieur ;
- L'utilisation d'une seule imprimante est insuffisante ;
- L'absence de multifenêtrage dans les interfaces du logiciel.

#### IV.1.4.3 Volet juridique

- Dans le cas de la procuration, c'est le procurant qui doit mettre son empreinte et sa signature sur le registre des demandes avant de prendre l'acte au lieu du concerné (l'identification par les empreintes n'est pas fiable) ;
- L'établissement de l'acte se fait au niveau de la commune mère ;
- La personne doit se déplacer de sa commune mère pour demander et obtenir son acte.

### IV.1.4.4 Volet sécuritaire

- Le support papier 12S peut se détériorer facilement s'il n'est pas protégé;
- L'absence d'un identifiant civil unique valable pour tous les services publics (plusieurs identifiants pour le même citoyen selon le secteur) ;
- L'absence d'une base de données pour les empreintes au niveau de la commune ;
- Sécurité d'accès par mot de passe seulement n'est pas suffisante ;
- Un agent peut facilement connaître le mot de passe de son collègue ;
- Le transfert de données entre la wilaya et la commune se fait sur CD ou sur DVD.

### IV.1.4.5 Volet informationnel

- L'espace disponible pour mentionner les informations marginales n'est pas suffisant ;
- Le champ du numéro d'identification national est toujours vide (inutilisé) ;
- Le nom de la rubrique المولود(ة) بتاريخ n'est pas signifié;

### IV.2 Les solutions proposées

Nos solutions ont trait aux divers aspects critiques à savoir : organisationnel, informationnel et architectural.

Il existe deux types d'utilisateurs, des utilisateurs qui utilisent aisément les techniques d'information et de la communication pour obtenir des services électroniques (nous les avons appelé e-users ou e-utilisateur), et d'autres qui maîtrisent mal (ou pas du tout) ou qui sont résistants aux changements par habitude (nous les avons appelé users ou utilisateurs), préfèrent l'usage traditionnel de toutes leurs transactions avec l'administration.

Nous avons tenu compte des deux catégories d'utilisateurs dans la conception de nos solutions.

#### IV.2.1 Volet informationnel

Nous proposons les améliorations suivantes :

- Le Changement du nom de la rubrique المولود(ة) بتاريخ

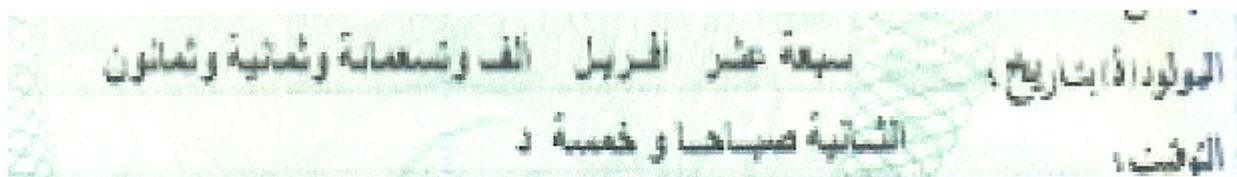


Figure IV.13 : La rubrique de la date de naissance

Par :

- المولود(ة) ب (ب) : Si la personne à un acte de naissance normal ( a une date de naissance) ;
  - المولود(ة) خلال (ه) : S'il est né par un jugement (date de jugement).
- Le champ du numéro identifiant national

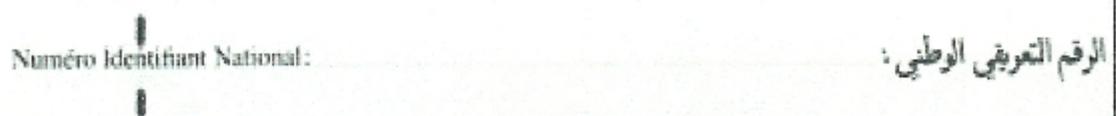


Figure IV.14 : Le champ identifiant national

Nous proposons soit :

- La Suppression du champ identifiant national du document 12 S du fait qu'il n'est jamais généré et imprimé (inutilisé).
- la Suppression du champ identifiant national du document 12 S avec la délivrance d'une nouvelle pièce d'identification dans laquelle tout citoyen

## Chapitre 04 : Le cas de l'acte de naissance spécial 12S

se verra attribuer un Identifiant civil unique (ICU) dans une carte d'identification civile nationale (CICN).

Dans ce cadre, Nous proposons une codification de l'identifiant civil unique sur 16 positions. L'identification de sa composition en codes est la suivante :

Partie du code ICU	Année	N° acte	Type transcription	Commune de naissance/jugement	Complément
transcription normale de la naissance	De naissance : AAAA	De naissance : NNNNN	Normal : 0	NNNN*	Normal : 00
Transcription par jugement de la naissance	De jugement : AAAA	De naissance : NNNNN	Jugement : 1	NNNN	Présumé (classement dans la liste des présumés selon l'acte de jugement): (01, 02,03.....99)

Tableau IV.7 : Codification de l'identifiant civil unique

\*NNNN : codification nationale des communes (2 positions pour les wilayas ,2 positions pour les communes). ( par exemple la codification de la commune de Guelma est « 2401 »).

### Exemple :

- **1<sup>er</sup> cas : transcription normale de la naissance :** L'identifiant sera comme suit :

1992/10254/1/2401/00

- **2<sup>ème</sup> cas : transcription par jugement de la naissance :** L'identifiant sera comme suit :

1960/01325/1/2401/03

## Chapitre 04 : Le cas de l'acte de naissance spécial 12S

- L'ajout d'un champ dans l'application pour mentionner le type du document (établissement pour la première fois ou un duplicata) plus le motif de la demande (première fois, cas d'erreur, cas de perte, cas d'altération).
- Améliorer le numéro d'acte existant en vue d'une meilleure identification des présumés. Ce numéro sera composé dorénavant comme suit:

	Année	N° acte	Complément
transcription normale de la naissance	De naissance : AAAA	De naissance : NNNNN	Normal : 00
Transcription par jugement de la naissance	De jugement : AAAA	De jugement : NNNNN	Présumé (classement dans la liste des présumés selon l'acte de jugement): (01, 02,03..... 99)

Tableau IV.9 : Nouvelle codification de numéro d'acte imprimé

Exemple :

- 1<sup>er</sup> cas : transcription normale de la naissance : L'identifiant sera comme suit :

1992/10254/00

- 2<sup>ème</sup> cas : transcription par jugement de la naissance : L'identifiant sera comme suit :

1960/01325/01

### IV.2.2 Volet administratif et organisationnel

- La création d'un nouveau poste de travail (vérificateur) chargé de vérifier les dossiers avant de les transmettre au poste de saisie, et faire le contrôle final du document avant sa délivrance. La correction
- L'utilisation d'une fiche navette entre les différents postes : elle a pour rôle de suivre la procédure d'établissement du document à partir du poste de réception jusqu'à son retour au niveau de ce poste pour délivrance. Une traçabilité des différents intervenants durant les étapes de préparation du document est assurée. Ainsi le responsable en charge de la signature de ce document pourra à travers cette fiche s'assurer du bon déroulement de toutes les étapes de préparation. Cette fiche sera classée avec le dossier du demandeur.

#### ❖ Représentation du Diagramme des flux de la procédure après l'ajout du nouveau poste

Le schéma suivant représente le graphe des flux de la procédure après l'ajout du poste vérification :

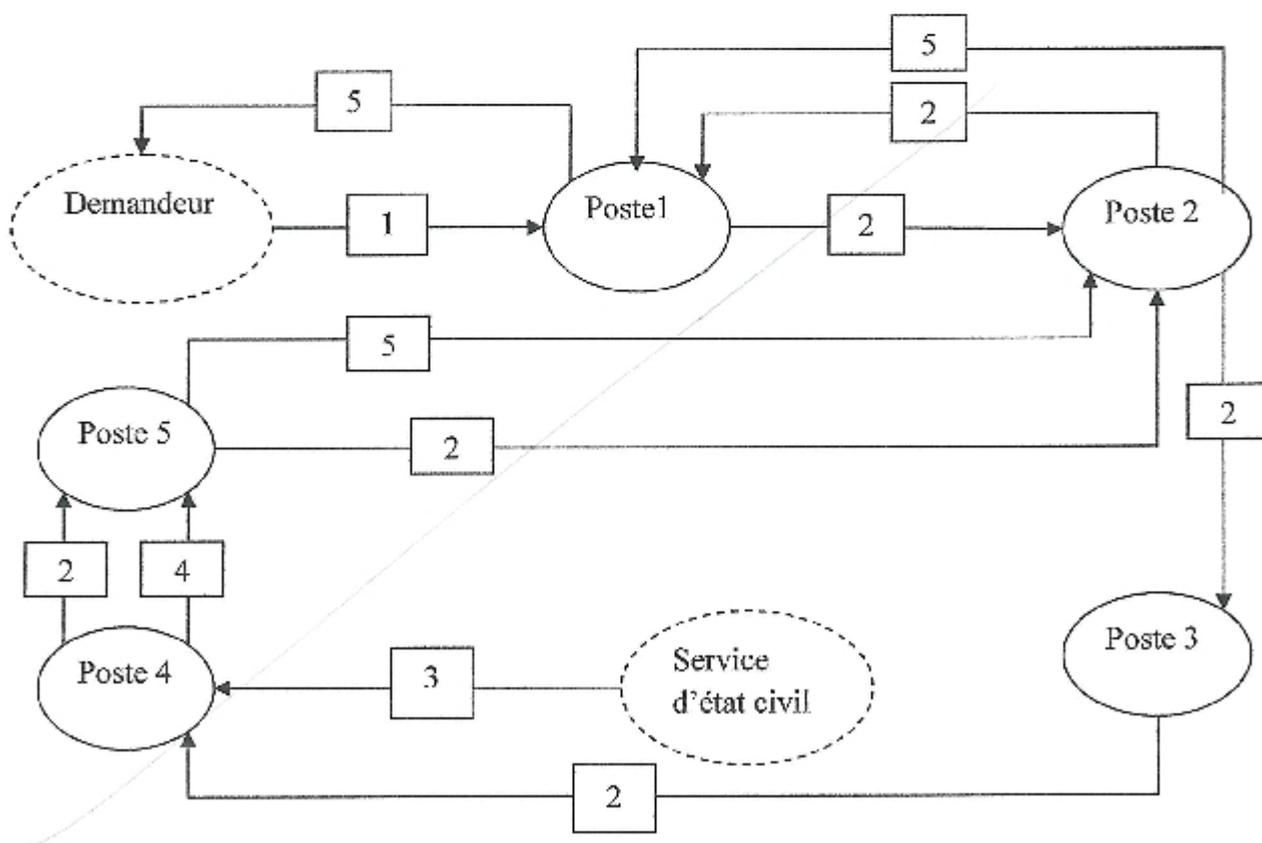


Figure IV.17 : Diagramme des flux après l'ajout un nouveau poste

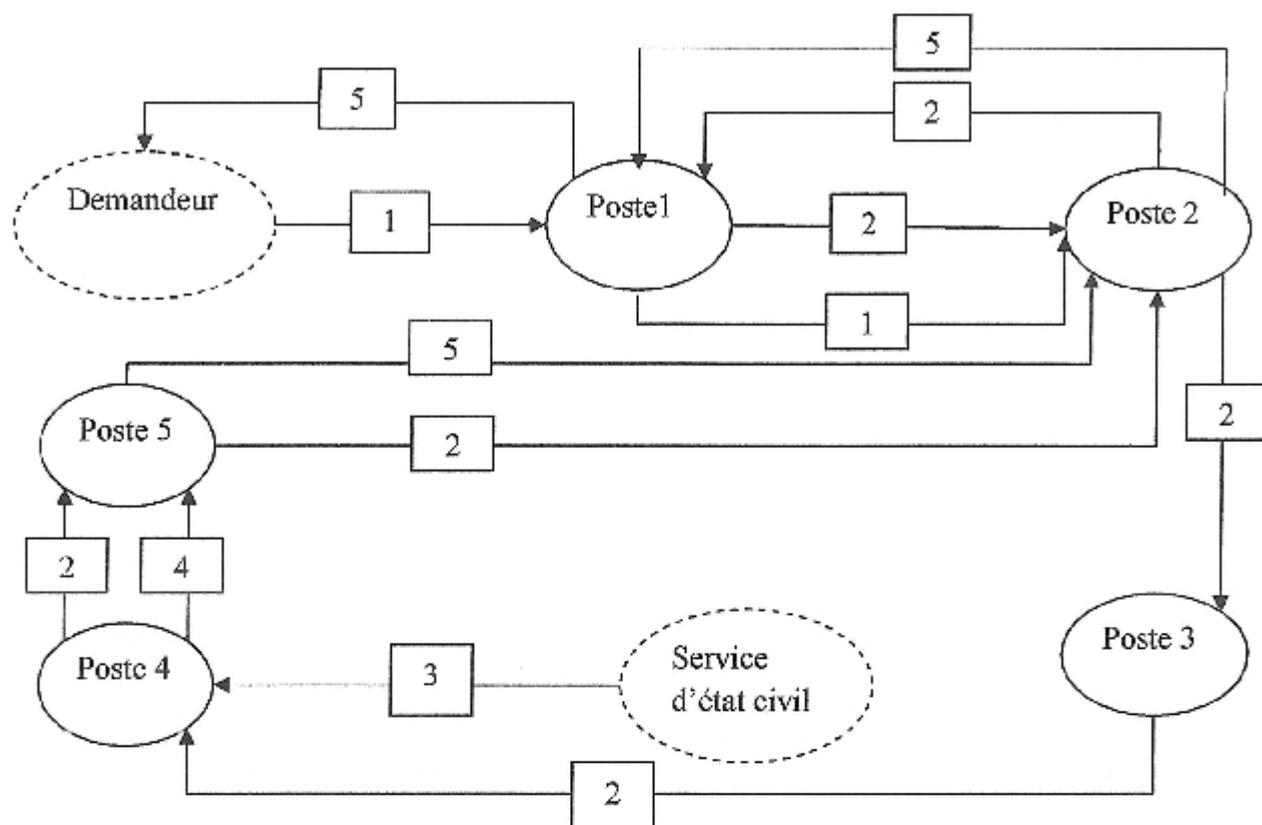


Figure IV.17 : Diagramme des flux après l'ajout d'un nouveau poste

➤ Description des flux d'informations

Dans le tableau ci-après nous décrivons le schéma de circulation d'informations au sein du service concerné (AN12S) par l'étude ainsi que l'interaction avec les autres acteurs.

Flux	Description
01	Dossier du demandeur
02	La fiche navette
03	Le registre d'état civil
04	L'acte 12S imprimé non confirmé
05	L'acte 12S imprimé confirmé et signé

Tableau IV.10 : Documents utilisés dans le diagramme de flux d'information après l'ajout du poste de vérification

➤ **Etude des postes de travail après l'ajout du poste de vérification**

✓ **La liste des postes de travail**

- Poste N°01 : réception/ délivrance, se situé au niveau du service d'état civil.
- Poste N°02 : vérification.
- Poste N°03 : saisie.
- Poste N°04 : validation.
- Poste N°05 : confirmation

✓ **Etude des postes de travail**

• **Etude du poste de travail N°01**

Poste N°01	Rôle du poste
<b>Réception /délivrance</b>  <b>Composition : 1 agent</b>	Réception et vérification des dossiers déposés Remplissage et signature de la fiche navette ; Transmission de la fiche navette Délivrance de l'acte

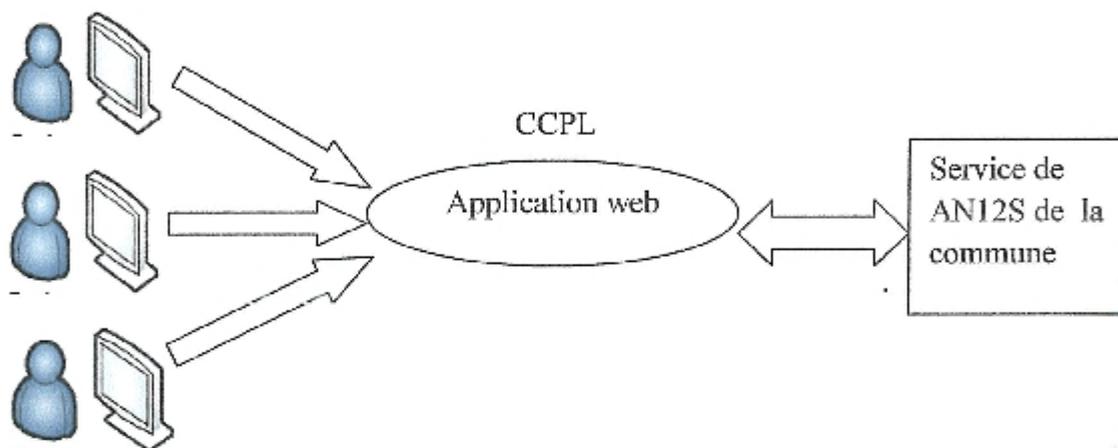
Documents reçus	Source	Documents émis	Destination
Dossiers des citoyens Acte confirmé Fiche navette	Demandeur poste de vérification	Fiche navette renseignée	poste de vérification

**Tableau IV.11 : Description du poste de travail N°01 après l'ajout un nouveau poste**

• **Etude du poste de travail N°02**

Poste N°02	Rôle du poste
<b>vérification</b>  <b>Composition : 1 agent</b>	Vérifier les dossiers Remplissage et signature de la fiche navette Transmission de la fiche navette Faire le contrôle final avant la délivrance au citoyen

- En plus de la prise en charge des demandes de l'AN12S, le CCPL sera chargé d'orienter l'e-utilisateur et l'utilisateur dans leurs démarches administratives.
- Le CCPL représentera également un véritable pare-feu (contre les accès étrangers et douteux, les logiciels espions ou malveillants... la curiosité et les manipulations non autorisées) pour le réseau local de la commune en charge de l'AN12S.



**Figure IV.18 : Description de la liaison entre l'utilisateur et le serveur de la commune**

- Le formulaire à remplir pour demander l'AN12S

Il faut que le citoyen demandeur de l'AN12S se connecte : à l'application web de la commune (Site web communal) pour remplir le formulaire ci-dessous.

- Ainsi la commune doit être dotée de ce site.

### IV.3 Présentation détaillée de la solution proposée

#### IV.3.1 Solution 1 : solution wilaya-wilaya

- Créer une liaison qui reliera les BDD des 48 wilayas du pays (R-W).
- Créer de liaisons entre les RS-COM et les R-W, lesquelles opère sur réseau des sauvegardes périodiques de la base des données des actes de naissance dans la base de données au niveau de la wilaya.
- Cette proposition permettra au citoyen d'obtenir son acte de naissance spécial 12S dans une période réduite ; et d'annuler les contraintes géographiques qui obligent le citoyen à se déplacer au niveau de sa commune de naissance pour retirer son acte de naissance spécial 12S.

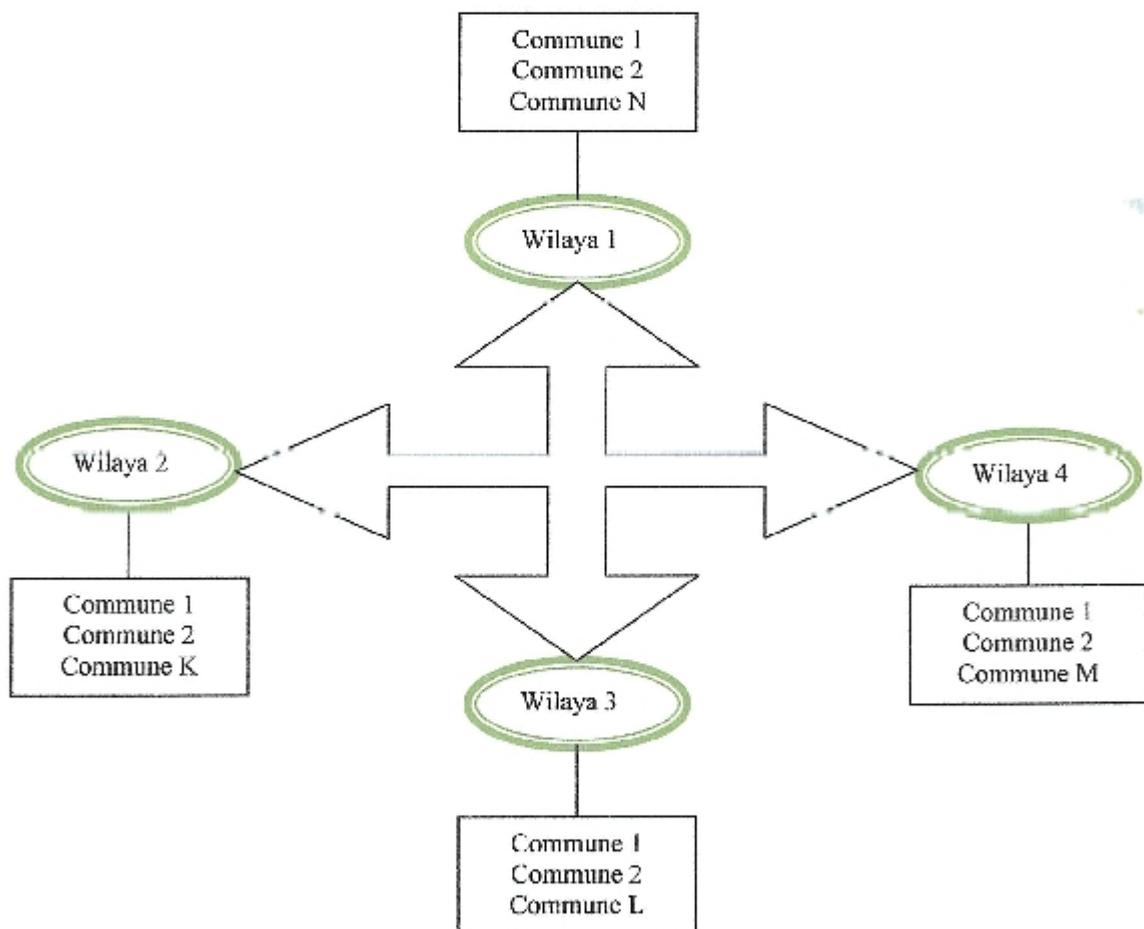


Figure IV.22 : Architecture réseau entre wilayas (R-W)

### ❖ Présentation des nouvelles procédures d'obtention de l'acte de naissance

Nous avons tenu compte dans la conception de cette solution des deux catégories d'utilisateurs :

- Utilisateur classique ou Users.
- E-utilisateur ou E-users (utilisateur via internet).
- Pour l'utilisateur (user)

Selon la commune de naissance et de résidence de l'utilisateur nous distinguons les deux cas suivants :

#### • Résidant-natif

Il doit se représenter auprès du service de l'état civil de la commune pour demander son acte de naissance et le service établit l'acte après la vérification du document.

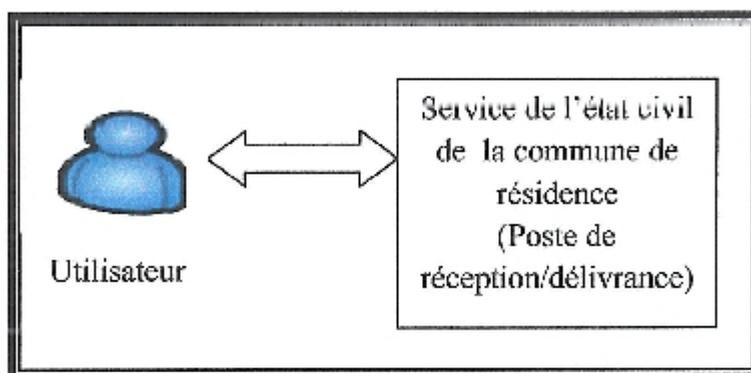


Figure IV.23: Description de la procédure d'obtention d'AN12S pour l'utilisateur (résident-natif)/solution 1

#### • Résidant non-natif-national

Dans ce cas la procédure d'obtention de l'acte sera effectuée selon le chemin suivant :

- 1- Le citoyen doit se représenter auprès du service de l'état civil de la commune où se trouve le poste de réception/délivrance pour demander son acte de naissance.
- 2- Le réseau du service AN12S-C (SAN12S-C) envoie la demande vers le réseau de la wilaya de résidence.
- 3- La SECW (Service état civil de la wilaya) de la wilaya de résidence établit une requête de demande de l'acte de naissance 12S (RDAN12S) de la wilaya de naissance du citoyen.

4- La SECW de la wilaya de naissance contacte le réseau de la commune de naissance qui fait l'établissement de l'acte, ce dernier prend le même chemin pour arriver au citoyen après que la commune de demande ait imprimé l'acte et le PAPC signé.

- Deux copies de fiche de confirmation seront établies, une copie sera archivée au niveau de la commune de naissance et l'autre envoyée avec l'acte établie.

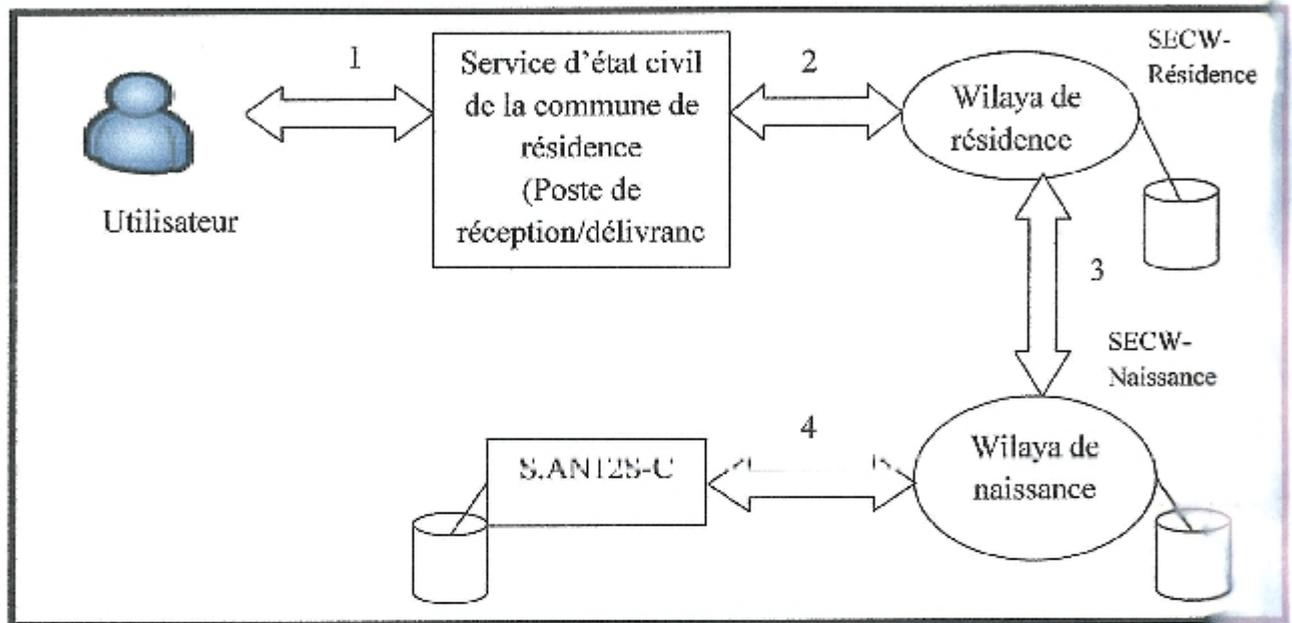


Figure IV.24 : Description de la procédure d'obtention d'ANI2S pour l'utilisateur (Résident-non-natif / national)/ solution 1

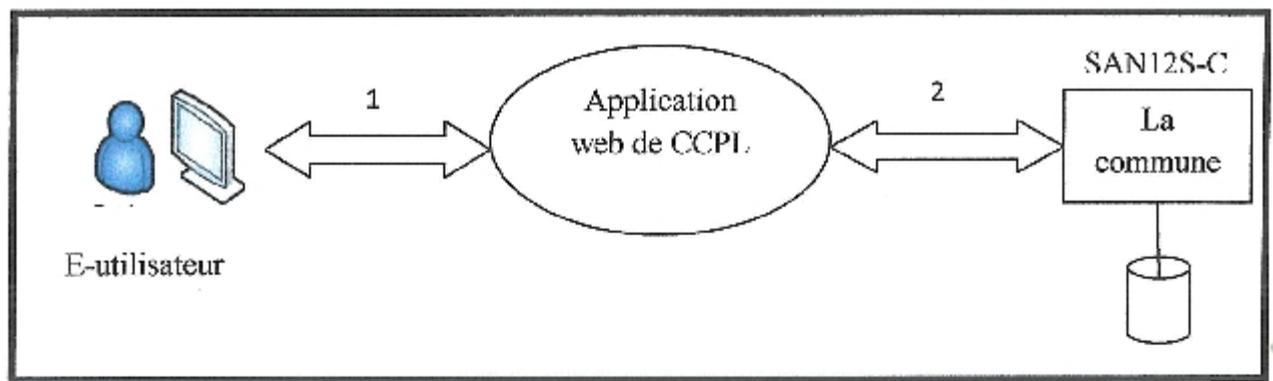
### ➤ Pour l'e-utilisateur

Selon l'état de l'e-utilisateur nous distinguons les deux cas suivants :

#### Résident natif

Dans ce cas la procédure d'obtention de l'acte est effectuée selon le chemin suivant :

- 1- Le citoyen doit se connecter à l'application web du CCPL et remplir le formulaire pour demander son acte, et le dossier sera déposé à la délivrance.
- 2- Le CCPL envoie la demande à la commune (service de l'état civil) pour établir l'acte.



**Figure IV.32 : Description de la procédure d'obtention d'AN12S pour l'e-utilisateur (Résident-natif)/solution 2**

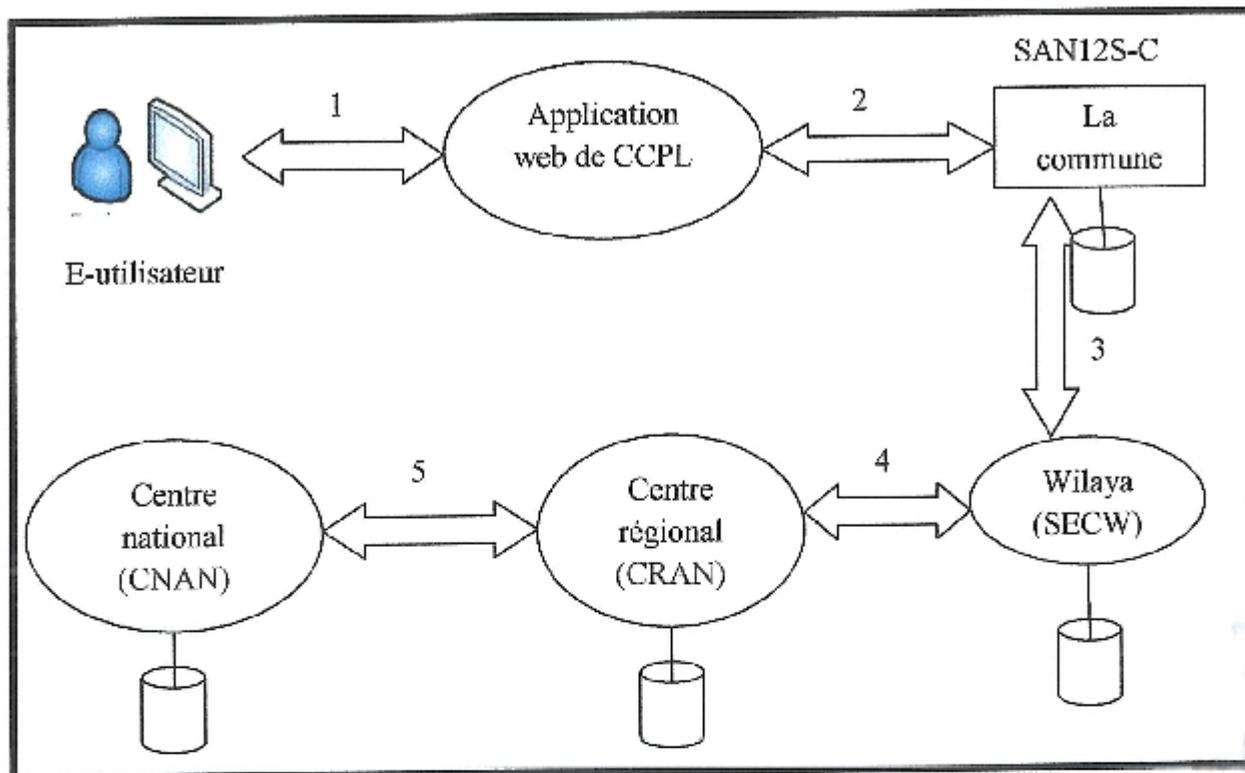
- **Résident -non natif**

- **National**

Dans se cas la procédure d'obtention de l'acte sera effectuée selon le chemin suivant :

- 1- Le citoyen doit se connecter à l'application web du CCPL et remplir le formulaire pour demander son acte, et le dossier sera déposé à la délivrance de l'acte.
- 2- Le CCPL envoie la demande à la commune (SAN12S-C).
- 3- Le SAN12S-C envoie la demande au SECW.
- 4- Le SECW contacte le CRAN de tutelles. Si la wilaya de demande reliée à ce centre ce dernier(CRAN) opère lui même l'établissement de l'acte.
- 5- Sinon le réseau du centre régional(CRAN) contacte le CNAN. Ce dernier établit l'acte qui prend le même chemin pour arriver au citoyen après que la commune de demande ait imprimé l'acte et son PAPC signé.

- Une fiche de confirmation sera établie et archivée au niveau de toutes les étapes (du CNAN, CRAN, SECW et SAN12S).



**Figure IV.32 : Description de la procédure d'obtention d'AN12S pour l'e-utilisateur (Résident non natif / national) solution 2**

o **A l'étranger**

Dans ce cas la procédure d'obtention de l'acte sera effectuée selon le chemin suivant :

- 1- Le citoyen doit se connecter à l'application web de CCPL et remplir le formulaire pour demander son acte, et le dossier sera déposé à la délivrance de l'acte.
  - 2- Le CCPL envoie la demande à la commune (SAN12S-C).
  - 3- Le SAN12S-C envoie la demande au SECW.
  - 4- Le SECW contacte le réseau du CRAN de tutelles.
  - 5- Le CRAN contacte le CNAN.
  - 6- Le CNAN contacte le ministère de l'intérieur qui a une base de données des actes des citoyens qui nés à l'étranger. Ce dernier après vérification des renseignements du citoyen envoie une confirmation d'établissement au centre national pour établir l'acte qui prend le même chemin pour arriver au citoyen après que la commune de demande ait imprimé l'acte et signer par son PAPC.
- Une fiche de confirmation sera établie et archivée au niveau de toutes les étapes (du CNAN, CRAN, SECW et SAN12S).

### IV.3.3 L'apport des deux solutions

- ✓ Le citoyen n'est pas obligé de se déplacer pour obtenir son acte.
- ✓ La création d'une liaison entre la commune et la daïra permet au service de la biométrie de la daïra de consulter en ligne les actes de naissance des communes sous-tutelles, et une amélioration du temps de traitement des dossiers relatifs au PBN est obtenue.
- ✓ La création d'une liaison entre la wilaya et la commune pour faire le transfert des données sur réseau, améliorer dans le temps de transfert et sécuriser mieux les données transférées .
- ✓ Construction d'une base de données nationale des actes de naissance.
- ✓ Création d'un centre national gère la base de données de tous les actes de naissance ; parmi ses missions : l'établissement des acte de naissance 12S ; La génération de l'ICU pour chaque citoyen et L'établissement des CICN pour toutes les communes de l'Algérie.
- ✓ Création d'un centre régional qui relie les wilayas de la même région sous un seul réseau.
- ✓ Création d'une fiche navette pour une meilleure traçabilité de la procédure d'établissement de l'acte de naissance 12S et pour garantir au PAPC de la sécurité dès l'établissement.
- ✓ Une fiche de confirmation établit et transmet avec l'acte (la première solution) ; et archivée au niveau du centre national (la deuxième solution).
- ✓ L'ajout d'un nouveau poste vérificateur assure la diminution des erreurs de saisie des données sur l'acte.
- ✓ Le remplacement de l'espace réservé aux informations marginales par un tableau a comme avantage de renseigner sur toutes les informations concernant : les mariages, les divorces et le décès.

### Conclusion générale et perspectives

Nous avons essayé dans ce travail de présentés de présenter au mieux une forme d'intégration des TIC dans l'administration à travers l'amélioration de la procédure d'établissement et de délivrance du document acte de naissance (12S).

Nous avons commencé par présenter deux solutions opérationnelles en matière de la e-administration dans deux nations pilotes eu Europe (France, Belgique).

Nous avons par la suite présenté la stratégie nationale adaptés par l'Algérie pour la dématérialisation de ses services publics(e-Algérie).

Une évaluation des objectifs selon les réalisations a été également étudiée, c'est dans ce cadre nous avons tenté d'apporter une contribution modeste en améliorant la procédure existante d'établissement et de délivrance de l'AN12S.

Par cela nous avons proposé deux solutions qui ont en commun d'éviter au citoyen demandeur de ce document de se déplacer au niveau de sa commune de naissance et de et de se faire délivrer cet acte au niveau de sa commune de résidence.

La première solution est une solution moins couteuse car elle utilise en gros les moyens déjà existants au niveau des communes et des wilayas. La deuxième par contre plus couteuse en moyens est préconisée à moyen tenue.

Notre travail peut être complété par groupe d'informaticiens en charge de développement des applications web proposées. D'autres extensions de notre travail peuvent également être appréhendées.

## Bibliographie

---

[URL 35]	<a href="https://mon.service-public.fr/portail/app/cms/public/securite">https://mon.service-public.fr/portail/app/cms/public/securite</a> , consulté le : 31 janvier 2013.
[URL 36]	<a href="http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F2024.xhtml">http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F2024.xhtml</a> , consulté le : 31 janvier 2013.
[URL 37]	<a href="http://www.mptic.dz/fr/?e-Algerie">http://www.mptic.dz/fr/?e-Algerie</a> , consulter le : 21/03/2013
[URL 38]	<a href="http://www.jam-mag.com/casier-judiciaire-online-algerie/">http://www.jam-mag.com/casier-judiciaire-online-algerie/</a> , consulté le : 04 avril 2013.
[URL 39]	<a href="http://www.umc.edu.dz/vf/index.php/actualites-et-informations/theme-de-la-semaine/1397-tele-enseignement-en-algerie">http://www.umc.edu.dz/vf/index.php/actualites-et-informations/theme-de-la-semaine/1397-tele-enseignement-en-algerie</a> , consulté le : 06 avril 2013.
[URL 40]	<a href="http://demande12s.interieur.gov.dz/Fr/default.aspx">http://demande12s.interieur.gov.dz/Fr/default.aspx</a> , consulté le : 06 avril 2013.
[URL 41]	<a href="http://www.consulat-algerie-strasbourg.org/Etat-civil-Transcription-des-naissances.html">http://www.consulat-algerie-strasbourg.org/Etat-civil-Transcription-des-naissances.html</a> , consulté le : 10 avril 2013.
[URL 42]	<a href="http://www.consulat-algerie-metz.com/proced_demande_12s_306.htm">http://www.consulat-algerie-metz.com/proced_demande_12s_306.htm</a> , consulté le 17 avril 2013.

---