

Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou
Faculté des sciences Économiques, Commerciales et Gestion
Département des sciences de gestion



Mémoire de fin de cycle pour l'obtention du diplôme
De master en sciences de gestion
Spécialité : Management Public

Thème :

La gouvernance électronique au sein des services publics en
Algérie

Cas de la caisse nationale des retraites, agence locale de Tizi-Ouzou

Présenté par :

Mme AMIROU Saliha ép. SEDKI

Sous la direction de :

M. Moulai Kamel

Devant le jury composé de :

Mme BOUREKACHE Ferroudja

MCA

Présidente

M. Moulai Kamel

Professeur

Rapporteur

Mme BEN MEKHLOUF Yasmina

MCA

Examinatrice

Année universitaire : 2023-2024

Sommaire

Introduction générale.....	1
Chapitre 01 : Cadre conceptuel du service public.....	4
Introduction du chapitre 1.....	5
Section 1 : Notions sur le service public	5
Section 2 : service public, management public et gouvernance	11
Conclusion du chapitre 1	18
Chapitre 02 : La gouvernance électronique.....	19
Introduction du chapitre 2.....	20
Section I : Intégration des TIC dans l'administration publique.....	20
Section II: La gouvernance électronique	26
Conclusion du chapitre 2	32
Chapitre 03 : La mise en œuvre de la gouvernance électronique au sein de la caisse nationale des retraites CNR agence de Tizi-Ouzou.....	33
Introduction	34
Section 1 : Présentation de la caisse nationale des retraites	34
Section 2 : Introduction des TIC au sein de la CNR Tizi Ouzou.....	37
Conclusion du chapitre 3	53
Conclusion générale	55
Bibliographie.....	58
Table des matières	61

Liste des figures

Figure n° 1: propre contribution interne de l'agence CNR Tizi Ouzou.	36
Figure n° 2 : les icones des plateformes offrant des services en lignes.	45
Figure n° 3: logo de la plateforme : compte individuel du salarié	46
Figure n° 4: espace d'accès à la plateforme : compte individuel du salarié.....	46
Figure n° 5: logo de la plateforme de l'employeur	47
Figure n° 6: fenêtre d'accès à la plateforme de l'employeur	47
Figure n° 7: suite de la fenêtre d'accès à la plateforme de l'employeur	48
Figure n° 8: espace d'accès à la plateforme à distance: suivi.cnr.dz.....	49
Figure n° 9: espace d'accès à la plateforme : suivi du dossier à distance (suite).....	49
Figure 10: espace d'accès à la plateforme : suivi du dossier à distance (suite)	48
Figure 11: logo de la plateforme compte retraite.dz takaoudi تقاعدي	49
Figure 12 et 13: espace d'accès à la plateforme : compte retraite.dz takaoudi تقاعدي	49
Figure 14 et 15: espace d'accès à la plateforme : compte retraite.dz takaoudi تقاعدي	49
Figure 16: parmi les services offerts par la plateforme retraite.dz takaoudi تقاعدي	50
Figure 17: fenêtre d'accès à la plateforme https://retraite.cnr.dz	51
Figure 18 et 19 : fenêtre d'accès à la plateforme https://retraite.cnr.dz	51
Figure 20 et 21 : demande d'attestation des revenus à partir de la plateforme https://retraite.cnr.dz	50

Abréviations

CCR: centre de calcul régional.

CNR : caisse nationale des retraites.

DAS : déclarations annuelles des salaires.

DIO: direction de l'informatique et d'organisation.

GED : gestion électronique des documents.

RC : la reconstitution de carrière.

Remerciement

Je remercie mon encadrant Mr Moulai pour ses orientations et encouragement pour la réalisation de ce travail, ainsi que les membres de jury pour leur acceptation d'évaluer ce mémoire.

Je remercie infiniment mon frère RABAH AMIROU, mon neveu SMAIL et ma fille AYA qui ont beaucoup contribués à la réalisation de ce travail.

Je remercie mon mari OMAR SEDKI pour son aide précieuse, ma mère, mes enfants KAMEL et ZOHIR, mes chers frères et sœurs, ainsi que toute ma famille ; mes neveux et mes nièces mes amies et mes collègues.

Dédicace

Je dédie ce travail à ma mère Yemma Ourdiala et à la mémoire de mon père
HADJ AMIROU SAID.

Résumé

Les avancées technologiques dans le traitement de l'information ouvrent des perspectives de plus en plus vastes aux divers secteurs d'activités ; le service public s'adapte à ce changement selon la volonté politique et l'adhésion des administrations et des administrés¹.

La gouvernance électronique concrétise ce développement.

Bien qu'elle est trop développée dans les pays avancés ; la gouvernance électronique dans notre pays est au stade embryonnaire, cela n'a pas empêché quelques institutions comme Algérie poste ; la justice ; la CNR à faire quelques avances concrètes.

De plus en plus d'utilisateurs adhèrent à ces évolutions significatives.

La Caisse Nationale des Retraite a pu intégrer la gouvernance électronique et cela s'est traduit par les prestations de services en ligne au profit des retraités.

Différentes plateformes et services en lignes sont mis à la disposition des usagers.

Le succès réalisé par la Caisse Nationale des Retraites peut ouvrir d'autres perspectives aux différents services publics dans notre pays. C'est ce que nous avons confirmé dans ce travail de thèse.

Mots clés

Service public, gouvernance, gouvernance électronique, les TIC, agence CNR de Tizi Ouzou.

¹Djafar Mohamed Borhane, « le rôle de la gouvernance électronique dans la modernisation du service public en Algérie », extrait de l'article et modifié, 2017, p93.

Introduction générale

Les avancées technologiques dans le traitement de l'information ouvrent aujourd'hui des perspectives très étendues pour l'administration électronique. Ces technologies se révèlent être des leviers efficaces pour moderniser et simplifier les procédures administratives. Leur adoption s'accélère dans de nombreux pays à travers l'Europe, l'Amérique, et le reste du monde².

Le développement de l'administration électronique doit être envisagé dans un cadre plus vaste, en prenant en compte les défis complexes que la société et l'État rencontrent. Cela inclut l'adaptation à un nouveau rôle du citoyen dans le fonctionnement administratif à l'ère numérique. Il est essentiel de mettre en place des règles précises pour encadrer les services publics en ligne, un domaine en pleine expansion³.

La digitalisation en Algérie est un processus en cours qui vise à moderniser divers aspects de la société et de l'économie par l'intégration des technologies numériques.

L'Algérie est classée à la 130^e place mondiale et son niveau de connectivité est qualifié de moyen selon le rapport de l'Organisation des Nations Unies de l'année 2018, intitulé « Préparer le gouvernement électronique pour soutenir la transformation vers des sociétés durables et résilientes »⁴, et elle est classée en 112^e par le e-gouvernement développement index en 2022.

Compte tenu de l'actualité du sujet, de l'importance de la digitalisation à l'ère numérique, et les progrès remarquables réalisés dans les prestations de service public, nous avons choisi de traiter le sujet de la gouvernance électronique dans les services publics en Algérie, en essayant de répondre à la question principale suivante : **Dans quelles conditions est mise en œuvre la gouvernance électronique au sein de la CNR de Tizi Ouzou ?**

De cette question principale découlent des questions secondaires telles que :

- 1) Quels sont les avantages et les inconvénients de l'introduction des TIC dans l'administration publique ?

² Djafar Mohamed Borhane, « le rôle de la gouvernance électronique dans la modernisation du service public en Algérie », Université d'Alger 03, 2017, p93.

³ ibid

⁴ Bouras Mounira, Doctorante, Université de Batna 1, L'E-gouvernement : Approche algérienne 2020.

- 2) Quelles sont les apports concrets de la mise en œuvre de la gouvernance électronique__ Dans les services publics en Algérie en termes d'efficacité des services rendus ? quelles sont les résistances que rencontre la gouvernance électronique dans notre pays ?
- 3) Dans quelles conditions liées au fonctionnement et à l'efficacité les services sont offerts par la CNR ?

Nous allons essayer d'en apporter des réponses à la problématique posée à travers notre étude d'une application à un service public en Algérie, à travers le cas de la caisse nationale des retraites CNR de Tizi Ouzou.

Hypothèses

- 1) L'introduction des TIC dans l'administration publique améliore la qualité des services publics.
- 2) Plusieurs apports concrets en termes d'efficacité des services rendus ont été réalisés dans les administrations algériennes.
- 3) Les résistances rencontrées dans la gouvernance électronique dans notre pays sont multiples.

Méthodologie du travail

Dans l'objectif de répondre à notre problématique posée, nous procédons à ce travail en développant deux aspects : théorique et pratique.

S'agissant du cadre théorique, cette étape comptera une recherche bibliographique autour des concepts, définitions, les avantages et les inconvénients supposés de l'introduction des TIC dans les services publics.

Il est alors nécessaire de faire un certain nombre de lectures des ouvrages, articles, décret, et mémoire qui traitent du sujet.

Cette partie du travail est essentielle pour apporter une réponse à la problématique traitée. Il s'agit d'une étude de cas d'une administration publique qui est la Caisse Nationale des Retraites, afin d'avoir un regard le plus près possible sur les conditions de mise en œuvre de la gouvernance électronique ainsi que les apports de cette dernière en termes d'efficacité, et de la qualité des services rendus aux retraités.

Les motifs du choix du thème

Le thème de la gouvernance électronique s'inscrit amplement dans la spécialité du Management public.

Le thème la digitalisation et de l'introduction des TIC dans les administrations publiques est d'actualité. C'est même une grande préoccupation de l'Etat depuis plus d'une décennie.

Structure du mémoire

Afin d'élaborer notre recherche nous avons structuré notre travail en trois chapitres:

Le chapitre 01 est réservé au cadre conceptuel du service public, où elles seront développées des définitions essentielles du service public, ses principes, ses types afin de bien comprendre son fonctionnement et les conditions pouvant contribuer à sa modernisation.

Le chapitre 02 est consacré à la gouvernance électronique dans l'administration algérienne. Dans ce chapitre seront définis la gouvernance électronique, les TIC, et également les conditions de leurs introductions dans l'administration algérienne.

Le chapitre 03 constitue une étude pratique. Elle sera réalisée au niveau de la CNR Tizi-Ouzou, où seront vérifiés les aspects mis en avant dans les deux premiers chapitres.

Chapitre 01 :
Cadre conceptuel du service public

Introduction du chapitre 1

Bien que les services publics sont apparus dans leur forme officielle actuelle après la révolution française ; le concept est bien plus ancien et remonte à l'origine de l'organisation de la société humaine.

Les gens auparavant vivaient en communauté, le besoin principal commun (l'intérêt commun ou l'utilité commune) était la sécurité commune qu'ils se fournissent mutuellement.

Section 1 : Notions sur le service public

A travers cette section nous allons aborder quelques définitions, principes, et types du service public.

1/ origines du concept du service public

La notion du service public est née sous l'ancien régime de France connu comme le bien commun que le roi avait la charge de défendre pour son peuple, c'est l'utilité commune évoquée dès l'article premier de la déclaration des droits de l'homme et du citoyen 1789⁵.

C'est l'intérêt général qui permet de fonder en droit les relations de l'Etat et de la société. Sous cette inspiration historique, c'est créé en France à la fin du XIXème siècle une école du service public. L'un de ses fondateurs Léon Duguit écrivait: "l'Etat est une coopération de services publics, organisés et contrôlés par des gouvernements"⁶.

Le service public = le bien commun= l'intérêt générale=l'utilité commune.

Le service public est l'interrelation entre trois acteurs : citoyens, droit public et l'Etat. Cette interrelation se charge de la préservation de la paix sociale à travers la réalisation de l'intérêt général des citoyens.

2/ conception et définitions des services publics

Trois conceptions du service public sont développées : juridiques, européenne et économique⁷.

⁵ Le Pors Anicet. L'enjeu du service public, « Le service public dans l'histoire : une notion simple devenue complexe ». In : Raison présente, n°173, 1^{er} trimestre 2010, pp 9-99.

⁶ ibid

⁷ Cours sur le service public, chapitre 01 : conceptions et définitions des services publics territoriaux.

2.1/ Conception juridique

La notion du service public constitue l'une des bases du droit administratif. D'un point de vue juridique, le service public peut être défini dans un sens organique ou dans un sens matériel⁸.

2.1.1/Définition organique du service public

Selon Léon Duguit : « toute activité dont l'accomplissement doit être assuré, réglé et contrôlé par les gouvernants parce que l'accomplissement de cette activité est indispensable à la réalisation et au développement de l'interdépendance sociale, et qu'elle est de telle nature qu'elle ne peut être réalisée complètement que par l'intervention de la force gouvernante »⁹.

Toute activité administrative publique est naturellement un service public.

Toute activité soumise et contrôlée par le règlement des pouvoirs publics est considérée comme un service public ; donc c'est aux pouvoirs publics (l'Etat centrale) qui définit le service public.

2.1.2/Matériel ou fonctionnel

L'exercice d'une mission d'intérêt général.

Le service public est une activité d'intérêt général prise en charge par une personne publique. Il énonce principalement que l'intérêt général est l'objet même de l'Etat et qu'il revient à l'Etat de le définir.

2.2/ Conception européenne

Les services publics sont dans l'Union européenne des services soumis à un régime juridique particulier dans l'intérêt général. Les services d'intérêt général (SIG) sont essentiels pour l'économie de l'UE dans la mesure où ils satisfont les besoins quotidiens de la population et représentent près d'un emploi sur trois dans l'Union européenne¹⁰.

2.3/ Conception économique

La conception économique du service public cherche à garantir que les services essentiels sont fournis de manière efficace et rentable, tout en équilibrant les besoins des citoyens avec les contraintes budgétaires. Elle implique une gestion prudente des ressources, une régulation appropriée, et une recherche constante d'améliorations et d'innovations pour répondre aux défis économiques et sociaux.

⁸ Cours sur le service public, chapitre 01 : conceptions et définitions des services publics territoriaux.

⁹ Léon Duguit, 1911, p 99.

¹⁰ https://fr.wikipedia.org/wiki/Service_public_dans_l%27Union_europ%C3%A9enne

3 / Principes des services publics

Nous allons développer des principes classiques et des principes modernes des services publics.

3.1/ Principes classiques des services publics

Le service public se base sur trois principes: mutabilité, continuité et égalité.

3.1.1/principe d'égalité: L'égalité devant le service public, principe à valeur constitutionnelle, est l'extension du principe général d'égalité de tous devant la loi (mentionné dans la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789). Cette égalité se traduit notamment par l'égal accès aux emplois publics, par l'égalité des usagers devant le service public, par l'égalité des usagers devant les charges publiques et par l'exigence de neutralité et de laïcité du service¹¹.

Ce principe désigne la non-discrimination; chacun doit pouvoir bénéficier des prestations du service public sans se trouver en position d'infériorité en raison de sa communauté de sa croyance, de sa condition sociale, de son handicap, de son lieu de résidence, de son sexe, de la couleur de sa peau¹²...

L'Egalité devant la loi et l'égalité d'accès au service public est l'une des valeurs de l'existence de la république¹³.

3.1.2/principe de continuité: la continuité des services publics signifie d'une part, la fourniture ininterrompue de services essentiels pour l'intérêt général et la vie sociale, tels que ceux liés à la sécurité, la santé, les communications, l'électricité, le gaz et l'eau. Ces services ne peuvent être suspendus que dans des cas de force majeure. D'autre part, le principe de continuité concerne aussi la régularité dans le fonctionnement des services comme l'éducation, la culture, les transports et l'enseignement supérieur.

Ce principe de continuité moderne peut entrer en conflit avec le droit de grève, nécessitant souvent la mise en place de services minimaux pour garantir le maintien de ces services essentiels.

3.1.3/principe de mutabilité (ou d'adaptabilité): signifie l'aptitude à s'adapter aux changements afin de se conformer à certaines circonstances dans le but de satisfaire l'intérêt général. En effet, les services publics doivent s'adapter aux évolutions de l'intérêt général

¹¹ Jean-Sébastien Pilczner, dans information sociales, éditions caisse nationale d'allocations familiales, 2010/2 (n°158), p 6 à 9.

¹² Cours chapitre 02 : principes et régimes juridiques des services publics.

¹³ ibid

(démographique, économiques, financières, technologiques, sociales...) et donc aux besoins de la collectivité¹⁴.

3.2/ Principes modernes des services publics

Ces principes sont apparus après la modernisation de l'administration publique¹⁵ : le principe de simplicité, le principe d'accessibilité, le principe de neutralité et le principe de transparence.

3.2.1/Principe de simplicité

C'est la simplification des formalités et des procédures.

3.2.2/Principe d'accessibilité

C'est le rapprocher les services publics des citoyens/usagers.

3.2.3/Principe de neutralité

C'est le libre accès de tous les citoyens aux services publics sans discrimination.

3.2.4/Principe de transparence (marchés publics) :

C'est un instrument de contrôle de l'action du service public, grâce au droit de l'accès à l'information sur l'action du service public et le dialogue et la concertation qui consolide la confiance entre les pouvoirs publics et les citoyens.

4/ Types des services publics

Nous allons présenter différents types de services publics à travers le tableau ci-dessous :

Tableau n° 1¹⁶: Le types de services publics

Critères de définition	identification de la nature du service	Types des services publics
-selon critère juridique	-objet (finalité) du service -origines des ressources (provenance des financements) -fonctionnement du service (appréciation du caractère administratif ou non du	-SPA: service public à caractère administratif -SPIC: service public à caractère industriel et commercial.

¹⁴ Cours chapitre 02 : principes et régimes juridiques des services publics.

¹⁵ ibid

¹⁶ ibid

	service).	
-selon critère économique	-par vocation croissante à être gérées par des entreprises privées.	<p>-les missions naturelles de l'administration (administration publique, ordre public, défense...)</p> <p>-les monopoles naturels (grands réseaux, grandes infrastructures de transport...)</p> <p>-les intérêts publics importants (services sociaux, loisirs...)</p> <p>-les secteurs exposés à la concurrence (service public industriels et commerciaux, logement, services urbains...)</p>
-selon la nature de l'activité	-par l'objet/ mission/ sujet du service public.	<p>-les fonctions régaliennes.</p> <p>-l'éducation et la formation professionnelle.</p> <p>-l'action sociale.</p> <p>-la santé.</p> <p>-le sport et la culture.</p> <p>-les services urbains.</p>
-selon la taille des services publics	-selon la taille.	<p>-service public national:</p> <ul style="list-style-type: none"> . service régaliens (service public de souveraineté) . les services publics et les fonctions de solidarité (l'éducation nationale, l'emploi, la santé, système de protection sociale) . les fonctions publiques et les fonctions de subsidiarité (les musées nationaux, les bibliothèques nationales et théâtres nationaux...)

		<p>-service public central: situés au niveau de la capitale politique du pays: ambassades, écoles nationales d'administration ...</p> <p>-services publics locaux: sont ceux assurés à l'échelle locale par les collectivités territoriales, comme: les services de distribution de l'eau potable, de l'assainissement et des ordures ménagères.</p>
--	--	--

Source : auteur.

5/ Modes de fournitures des services publics

Les services publics sont fournis soit directement par les instances publiques, soit via des services déconcentrés, soit via des services décentralisés centralisés.

5.1/ Modes de gestion des services publics territoriaux¹⁷

La collectivité territoriale en charge du service public peut décider de le gérer elle-même directement, par ses propres moyens (régie simple) ou par l'intermédiaire d'une régie directe dotée de l'autonomie financière, soit par un établissement public (distinct de la collectivité).

5.1.1/ la régie simple : est le procédé par lequel une collectivité territoriale gère directement un service public avec ses propres moyens (ressources financières, matériels et équipement, personnels).

5.1.2/ la régie directe dotée de la seule autonomie financière :

C'est une structure sans personnalité morale dont les recettes et les dépenses font l'objet d'un budget spéciale annexé à celui de cette collectivité. Cette régie est adaptée en particulier pour la gestion des services industriels et commerciaux. C'est le cas par le passé des services publics de télécommunication et postaux.

5.1.3/ régies dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière (établissement public)

¹⁷Cours chapitre 04 : modes de gestion des services publiques territoriaux.

Les services publics locaux érigés en établissements publics sont qualifiés de régie dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière, si ces établissements jouissent d'une liberté dans la gestion ; ils restent très dépendants de l'administration.

5.1.4/la coopération intercommunale

Les communes s'associent dans le but de mutualiser leurs moyens dans un ou plusieurs domaines.

5.2/ Modes de gestion privée (externalisée) des services publics territoriaux¹⁸

La gestion du service public par une personne privée est issue d'une délégation de service public ou d'un marché public de service. Les contrats de délégation de service public comprennent :

La régie déléguée ou intéressée

- La gérance
- La concession
- Contrat d'affermage
- Les partenariats public-privés

Le développement du service public est une suite logique et attendue du développement sociale économique et technologique.

Section 2 : service public, management public et gouvernance

Le développement du service public dans sa conception a entraîné une modernisation dans son mode de management et de gouvernance.

1/ Le service public et le New Public Management (NPM)

Le service public et le New Public Management (NPM) sont deux approches différentes pour organiser et gérer les services fournis par les administrations publiques.

¹⁸ Cours chapitre 04 : modes de gestion des services publiques territoriaux.

1.1/ Le Service Public

Le concept de service public est fondamental dans les systèmes de gouvernance. Il désigne les activités ou les services fournis par l'État ou par des institutions publiques, souvent en réponse aux besoins fondamentaux des citoyens. Les caractéristiques principales du service public incluent :

1.1.1/ Universalité : Les services doivent être accessibles à tous les citoyens, sans distinction.

1.1.2/ Continuité : Les services doivent être fournis de manière continue, même en cas de difficultés économiques ou de crises.

1.1.3/ Égalité : Les services doivent être fournis de manière équitable, sans favoritisme ni discrimination.

1.1.4/ Neutralité : Les services doivent être rendus sans parti pris politique ou idéologique.

1.2/ Le New Public Management (NPM)

Le New Public Management est une approche de gestion publique qui a émergé dans les années 1980 et 1990. Il se caractérise par l'application des principes du secteur privé à la gestion des services publics, avec l'idée de rendre le secteur public plus efficace et orienté vers les résultats. Les principes du NPM incluent :

1.2.1/ Décentralisation : Donner plus d'autonomie aux gestionnaires locaux et aux agences publiques.

1.2.2/ Responsabilisation : Mettre en place des mécanismes de responsabilisation pour les résultats, souvent à travers des contrats de performance ou des objectifs mesurables.

1.2.3/ Compétition : Encourager la compétition entre les fournisseurs de services, y compris entre les fournisseurs publics et privés.

1.2.4/ Orientation vers le client : Mettre l'accent sur la satisfaction des besoins des citoyens en tant que clients des services publics.

1.2.5/ Gestion axée sur les résultats : Concentrer les efforts sur l'atteinte de résultats spécifiques et mesurables plutôt que sur les processus.

1.3/ Tensions entre les deux approches

Il peut y avoir des tensions entre les principes traditionnels du service public et les pratiques du New Public Management :

1.3.1/ Objectifs vs. Valeurs : Le NPM met l'accent sur l'efficacité et les résultats, tandis que le service public privilégie les valeurs de justice sociale, d'universalité et d'équité.

1.3.2/ Compétition vs. Solidarité : Le NPM favorise la compétition, ce qui peut entrer en conflit avec l'idée d'une solidarité sociale qui est au cœur du service public.

1.3.3/ Gestion privée vs. Gestion publique : L'application des techniques de gestion privée dans le secteur public peut mener à des tensions quant à la mission sociale et la responsabilité.

En somme, le NPM cherche à réformer les services publics pour les rendre plus efficaces, mais il est important de maintenir un équilibre entre ces réformes et les principes fondamentaux du service public pour éviter de compromettre l'équité et la solidarité.

Le «New Public Management» met l'accent sur les résultats et la performance, la distribution des responsabilités et la responsabilisation. Il représente un passage du gouvernement du modèle traditionnel comme un ensemble de bureaucraties fermes, dirigé en grande partie avec professionnalisme, vers une conception de gouvernement publique¹⁹.

Les pensées de « NPM » sont constituées essentiellement sur un changement d'un système de contrôle (le mécanisme de contrôle) vers un recours à des mesures qu'on peut quantifier et qui sont objectives de performances, ainsi qu'un choix pour la sous-traitance dans la prestation du service public.

Un paramètre principale de cette démarche est l'efficacité dans l'emploi des fonds publics, et ce par :

- L'apparition de la concurrence et la consolidation des dispositifs de contrôle. Une conduite efficace des ressources humaines (par exemple les CDI et des systèmes d'objectif suivi d'une récompense) et appréciable dans la mesure où une gestion de type marchand est suggérée dans le « NPM ».

Enfin, il est trompeur de suggérer que le « NPM » a conduit aux mêmes réformes du secteur public dans tous les pays développés, de nombreuses voies différentes ont été suivies et ont amené à des résultats différents.

2/ Limites du service public

Le concept de service public, bien qu'essentiel pour garantir l'accès équitable aux services et aux ressources pour tous les citoyens, présente certaines limites. Voici quelques-unes de ses principales limitations :

¹⁹ Mlle KARDACHE Ouardia, Mr MAZNI Mohand Ou Belaid, " Gouvernance et performance des administrations publiques Territoriale ", mémoire de fin d'étude vue de l'obtention du diplôme de master en sciences économique, 2016/2017.

2.1/ Coût et Financement

- **Budget contraint** : Les services publics sont souvent financés par des fonds publics, ce qui peut limiter les ressources disponibles en période de contraintes budgétaires ou de crise économique.

- **Coût élevé** : Certains services publics peuvent être coûteux à maintenir et à développer, ce qui peut entraîner une pression sur les finances publiques et la nécessité de faire des choix difficiles en matière de priorités.

2.2/ Efficacité et Performance

- **Manque d'efficacité** : En raison de la complexité et de la taille des administrations publiques, les services peuvent parfois souffrir de lenteurs, de bureaucratie excessive, et de manque de flexibilité.

- **Qualité variable** : La qualité des services publics peut varier en fonction des régions et des administrations, ce qui peut créer des disparités dans l'accès et la qualité des services.

2.3/ Réactivité et Adaptabilité

- **Lenteur à s'adapter** : Les services publics peuvent avoir du mal à réagir rapidement aux changements dans les besoins des citoyens ou aux évolutions technologiques en raison de procédures rigides et de lourdeurs administratives.

- **Rigidité** : Les règles et régulations qui encadrent les services publics peuvent être rigides, limitant la capacité des services à s'adapter aux nouvelles demandes ou à innover.

2.4/ Accessibilité et Équité

- **Disparités régionales** : Les services publics peuvent être inégalement répartis en fonction des régions, créant des disparités d'accès entre les zones urbaines et rurales ou entre les régions riches et pauvres.

- **Exclusion** : Malgré les objectifs d'universalité, certains groupes peuvent se retrouver marginalisés ou mal desservis, notamment en raison de barrières linguistiques, culturelles, ou économiques.

2.5/ Bureaucratie et Complexité

- **Complexité administrative** : Les procédures administratives peuvent être complexes et difficiles à naviguer pour les citoyens, entraînant une bureaucratie excessive.

- **Rigidité des processus** : Les procédures administratives strictes peuvent entraîner une lenteur dans le traitement des demandes et une difficulté à personnaliser les services.

2.6/ Innovation et Modernisation

- **Conservatisme** : Les institutions publiques peuvent être réticentes à adopter des innovations ou des méthodes modernes en raison de la préservation des processus traditionnels ou de la résistance au changement.

- **Manque de flexibilité** : Les services publics peuvent être moins enclins à expérimenter de nouvelles approches ou à intégrer des technologies de pointe.

2.7/ Responsabilité et Transparence

- **Moins de responsabilité directe** : Comparé au secteur privé, où les entreprises doivent souvent répondre directement aux besoins et aux attentes des clients, les services publics peuvent parfois manquer de responsabilité directe et de transparence.

- **Problèmes de corruption et de mauvaise gestion** : Dans certains contextes, la gestion des services publics peut être entachée de corruption ou de mauvaise gestion, ce qui nuit à leur efficacité et à leur équité.

2.8/ Concurrence et Innovation

- **Absence de concurrence** : L'absence de mécanismes de concurrence peut limiter les incitations à améliorer la qualité des services ou à innover, contrairement aux entreprises privées qui doivent répondre aux pressions du marché.

3/Limites du service public en Algérie et le passage à la gouvernance

En Algérie, le service public, comme dans de nombreux pays, rencontre plusieurs limites, et la transition vers une gouvernance plus moderne et efficace est un sujet de débat et de réforme. Voici une analyse des limites spécifiques du service public en Algérie et des perspectives sur le passage à une gouvernance améliorée :

3.1/ Bureaucratie et Lenteur Administrative

- **Procédures lourdes** : La bureaucratie en Algérie peut entraîner des retards significatifs dans le traitement des demandes et des services, affectant l'efficacité des administrations publiques.

- **Complexité des démarches** : Les procédures administratives sont souvent complexes et peu transparentes, rendant difficile l'accès aux services pour les citoyens.

3.2/ Efficacité et Qualité des Services

- **Manque de qualité** : Les services publics peuvent souffrir de déficiences en termes de qualité et de fiabilité, en raison d'un manque de ressources, de formation et de gestion.
- **Inégalités régionales** : Les disparités dans la qualité des services entre les régions urbaines et rurales sont marquées, avec des services souvent de moindre qualité dans les zones éloignées.

3.3/ Corruption et Gestion

- **Corruption** : La corruption est un problème persistant dans certaines administrations publiques, affectant la transparence et l'efficacité des services.
- **Mauvaise gestion** : Les pratiques de gestion inefficaces peuvent conduire à un gaspillage de ressources et à une mauvaise allocation des fonds publics.

3.4/ Manque d'Innovation et d'Adaptabilité

- **Résistance au changement** : Les administrations publiques peuvent être lentes à adopter de nouvelles technologies ou méthodes de gestion, ce qui limite l'innovation.
- **Adaptabilité limitée** : Les services publics peuvent peiner à s'adapter aux évolutions rapides des besoins de la population et aux nouvelles tendances technologiques.

3.5/Transparence et Responsabilité

- **Manque de transparence** : Le manque de transparence dans la gestion des affaires publiques et des budgets peut engendrer une perte de confiance des citoyens dans les institutions.
- **Responsabilité faible** : La responsabilité des gestionnaires publics peut parfois être insuffisante, avec peu de mécanismes en place pour évaluer et améliorer la performance.

4/ Passage à la Gouvernance

Le passage à une gouvernance plus moderne et efficace en Algérie implique plusieurs aspects et stratégies :

4.1/ Réformes Administratives

○ **Simplification des procédures** : La réduction de la bureaucratie et la simplification des démarches administratives sont essentielles pour améliorer l'efficacité des services publics.

○ **Décentralisation** : Renforcer la décentralisation peut permettre une meilleure gestion locale et une réactivité accrue aux besoins spécifiques des régions.

4.2/Amélioration de la Qualité et de l'Effacité

○ **Formation et développement des compétences** : Investir dans la formation des employés publics pour améliorer la qualité du service et la gestion.

○ **Mise en place de mécanismes de performance** : Utiliser des indicateurs de performance pour évaluer et améliorer la qualité des services.

4.3/ Lutte contre la Corruption

○ **Renforcement des mécanismes de transparence** : Mettre en place des systèmes de transparence et des audits pour réduire la corruption et améliorer la responsabilité.

○ **Application rigoureuse des lois** : Renforcer les mesures contre la corruption et assurer une application stricte des lois et règlements.

4.4/Adoption de Nouvelles Technologies

○ **Digitalisation des services** : Développer et intégrer des solutions numériques pour améliorer l'accès et la qualité des services publics.

○ **Innovation dans la gestion** : Adopter des pratiques de gestion modernes et orientées vers les résultats, inspirées du New Public Management ou d'autres approches innovantes.

4.5/Participation Citoyenne

○ **Renforcement de la participation** : Encourager la participation des citoyens dans la prise de décision et le suivi des services publics pour améliorer la transparence et la responsabilité.

○ **Mécanismes de feedback** : Mettre en place des mécanismes de rétroaction pour recueillir les avis des citoyens et ajuster les services en conséquence.

4.6/ Gestion Financière

○ **Optimisation des ressources** : Améliorer la gestion financière pour mieux allouer les ressources et réduire le gaspillage.

○ **Partenariats public-privé** : Explorer des partenariats avec le secteur privé pour améliorer l'efficacité et la qualité des services.

En résumé, bien que le service public en Algérie fasse face à des défis importants, un passage à une gouvernance plus moderne et efficace pourrait apporter des améliorations significatives à sa performance. Ce processus implique des réformes administratives, une meilleure gestion, une intégration accrue de nouvelles technologies, et une lutte renforcée contre la corruption. La participation citoyenne et la transparence devraient être favorisées.

Conclusion du chapitre 1

Bien que le service public joue un rôle crucial dans la société en garantissant l'accès équitable à des services essentiels, il doit faire face à des défis importants en termes de coût, d'efficacité, d'adaptabilité, et de qualité. Pour répondre à ces limites, des réformes et des innovations, telles que celles proposées par le New Public Management ou d'autres approches, peuvent être envisagées pour améliorer la performance et l'efficacité des services publics tout en maintenant leurs objectifs fondamentaux d'équité et d'accès universel.

Il y a lieu d'encourager le partenariat public/ privé pour une meilleur allocation de ressources.

Il y a lieu de démocratiser les prises de décisions en tenant compte des doléances des citoyens. La participation de ces derniers et leurs implications dans la gestion des services publics va améliorer la qualité des prestations.

L'efficacité peut être atteinte par la formation permanente des fonctionnaires et leurs recyclages, cette formation va faciliter l'introduction des nouvelles technologies d'informations et de communication.

Ces mesures associées à une application rigoureuse des lois vont assurer la transparence et la traçabilité.

Toutes ces réformes doivent être étalonnées dans le temps afin d'assurer leurs succès et leurs pérennités.

Chapitre 02 :
La gouvernance électronique

Introduction du chapitre 2

En Algérie, la mise en œuvre de la gouvernance électronique a connu une évolution significative au cours des dernières années, bien que le pays soit encore en phase de développement et de transition dans ce domaine.

La gouvernance électronique s'inscrit dans une démarche plus large de modernisation de l'administration publique et de lutte contre la bureaucratie. L'objectif est de rendre les services publics plus accessibles, plus transparents et plus efficaces. Ce mouvement s'inscrit également dans la volonté du gouvernement algérien de s'adapter aux évolutions numériques mondiales et de répondre aux attentes croissantes de la population en matière de services publics numériques.

Dans ce chapitre, nous allons développer des notions sur la gouvernance électronique et l'utilisation des technologies d'information et de communication TIC dans le service public.

Section I : Intégration des TIC dans l'administration publique

L'intégration des tics dans l'administration publique est une nécessité. Nous allons présenter les tics dans cette section (définition, composantes, types et rôle, avantages et inconvénients des technologies d'information et de communication) dans le monde puis en Algérie.

1/ Définition des TIC

Les TIC, ou Technologies de l'Information et de la Communication, désignent l'ensemble des outils, techniques et systèmes utilisés pour collecter, stocker, traiter et transmettre des informations. Elles englobent une large gamme de technologies, y compris les ordinateurs, les logiciels, les réseaux de communication (comme Internet et les réseaux mobiles), ainsi que les appareils mobiles tels que les smartphones et les tablettes.

2/ Composantes des TIC

Charpentier : « les TIC sont un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger de l'information, plus spécifiquement des données numérisées. La naissance de ces TIC est due notamment à la convergence de trois activités. Les TIC sont composés ¹:

¹M.NGASSI-NGAKEGNI Ghynel & M.SAKANDE Souleymane, Impact des technologies d'information et de la communication (TIC) sur le tissu productif des biens et services au Maroc, institut national de statistique et d'économie appliquée, soutenu publiquement comme exigence partielle en vue de l'obtention du diplôme d'ingénieur d'état, juin 2010. Tiré du site : <http://blog.wikimemoires.com>.

-du domaine des télécommunications qui comprend lui-même les services et les équipements

-du domaine de l'informatique qui comprend le matériel, les services et les logiciels.

-du domaine de l'audiovisuel qui comprend principalement la production et les services audiovisuels ainsi que l'électroniques grand public ».

3/ Caractéristiques des TIC

Ce phénomène est notamment caractérisé par trois (03) éléments clés¹ :

1. -la globalisation
2. -la dématérialisation des documents
3. -la mobilité

3.1/ La globalisation²: la révolution de l'informatique et de la communication ont entraîné :

L'explosion des marchés financiers et des réseaux d'information

La numérisation des textes, des images et des sons

Le recours, devenu banal, aux satellites de télécommunications

La révolution de la téléphonie

La généralisation de l'information dans la plupart des secteurs de la production et des services

La miniaturisation des ordinateurs et leur mise en réseau sur internet à l'échelle planétaire ont peu à peu bouleversé l'ordre du monde.

3.2/ La dématérialisation des documents

La dématérialisation peut être considérée comme un sous-domaine de l'informatique, qui vise à supprimer le support papier des documents au profit de fichiers purement électroniques³.

¹Mlle Mekacher Nesrine, « l'apport des technologies de l'information et de communication (TIC) dans le développement de la caisse nationale de retraite CNR, cas agence Tizi-Ouzou », mémoire pour l'obtention du diplôme de master en sécurité sociale, 2017/2018.

² Abdelkader Rachedi, « l'impact des TIC sur l'entreprise, mémoire de magistère, université de SAIDA », 2006, p 20.

³ DIMITRI Mouton, SECURITE DE LA DEMATERIALISATION de la signature électronique au coffre-fort numérique, une démarche de mise en œuvre, éditions Eyrolles, Paris, Saint-Germain, 2012, p 7.

3.3/ La mobilité

L'utilisateur peut bénéficier des services pendant ses déplacements exemple : comme l'ordinateur portable ou le téléphone portable. Ces petits dispositifs intelligents (Smartphones) deviennent des terminaux des systèmes réseaux¹.

- Prestation de service à distance
- l'utilisateur peut bénéficier de service à distances
- Exemples achat d'un billet d'avion distance
- Consulter son compte postal à distance
- L'étudiant peut se procurer son relevé de notes à distances

4/ Différents types des TIC

On distingue les catégories suivantes relatives au secteur des TIC ²:

- Le secteur informatique dans lequel on a : machines de bureau, ordinateur personnels, grands ordinateurs, serveurs, matériels de réseaux, périphériques, cartes

- Le secteur électronique : dans lequel on a : composants électroniques, semi-conducteurs, circuits imprimés, équipements de l'électronique grand public (téléviseurs, récepteurs radio, lecteurs de disques, magnétoscope), instruments de mesure, instruments de navigation...

- Le secteur de télécommunications : dans lequel on a : équipements professionnels de transmission, commutateurs, relais, terminaux destinés aux usagers, câbles, fibres optiques...

5/ Rôle des TIC au sein d'une organisation

Les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) jouent un rôle fondamental dans les organisations modernes, leur impacte est porté principalement sur leurs effets sur la performance de l'organisation³. Elles influencent pratiquement tous les aspects du fonctionnement interne et externe d'une organisation.

¹Mlle Mekacher Nesrine, « l'apport des technologies de l'information et de communication (TIC) dans le développement de la caisse nationale de retraite CNR, cas agence Tizi-Ouzou », mémoire pour l'obtention du diplôme de master en sécurité sociale, 2017/2018.

² M.NGASSI-NGAKEGNI Ghynel & M.SAKANDE Souleymane, Impact des technologies d'information et de la communication (TIC) sur le tissu productif des biens et services au Maroc, institut national de statistique et d'économie appliquée, soutenu publiquement comme exigence partielle en vue de l'obtention du diplôme d'ingénieur d'état, juin 2010.

³Mlle Mekacher Nesrine, « l'apport des technologies de l'information et de communication (TIC) dans le développement de la caisse nationale de retraite CNR, cas agence Tizi-Ouzou », mémoire pour l'obtention du diplôme de master en sécurité sociale, 2017/2018.

Voici quelques-uns des principaux rôles des TIC :

5.1/ Amélioration de la communication

Les TIC facilitent les échanges internes (entre employés) et externes (avec les clients, partenaires, etc.). Grâce aux emails, messageries instantanées, visioconférences et autres outils, la communication devient plus rapide et efficace, permettant une meilleure distribution d'informations.

5.2/ Augmentation de la productivité

Les TIC permettent l'automatisation de certaines tâches répétitives ou complexes, notamment le temps nécessaire pour les accomplir et minimiser les erreurs humaines. Par exemple, des logiciels de gestion des ressources humaines, de comptabilité ou de gestion de projet permettent d'optimiser le temps et les efforts.

5.3/ Gestion de l'information

Les TIC facilitent la collecte, le stockage, le traitement et l'accès à l'information. Les bases de données, les ERP (logiciels de gestion intégrés) et les systèmes d'information permettent une gestion plus efficace

5.4/ Soutien à la prise de décision

Les TIC facilitent la collecte massive de données provenant de diverses sources grâce à des logiciels. Ils permettent de générer automatiquement des rapports détaillés et personnalisés. Ces rapports fournissent aux décideurs une vue d'ensemble sur les différentes activités de l'organisation, à identifier les problèmes

5.5/ Accroissement de la compétitivité

Les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) jouent un rôle crucial dans l'accroissement **de la compétitivité** des organisations

5.6/Amélioration de l'efficacité opérationnelle

Les TIC permettent l'automatisation des processus, ce qui réduit les erreurs humaines, accélère les opérations et diminue les coûts. Des systèmes comme les ERP (Enterprise Resource Planning) ou les logiciels de gestion de la chaîne d'approvisionnement permettent d'optimiser la production, les inventaires, et les délais de production et conception.

5.7/Réduction des coûts

En automatisant certaines tâches et en utilisant des technologies comme le cloud computing, les entreprises peuvent réduire leurs dépenses liées à l'infrastructure, à la maintenance et à la gestion. Cela permet d'allouer des ressources à des activités à plus forte valeur ajoutée, comme la recherche et le développement.

Accès aux nouveaux marchés, innovation de produits et services, amélioration de la Relation client, la réactivité et la flexibilité s'accroissent, collaboration renforcée et innovation

Ouverte, meilleure gestion des connaissances, différenciation sur le marché, accès aux talents Mondiaux.

5.8/ Flexibilité du travail

En permettant : télétravail et travail à distance, collaboration à distance, réduction des coûts d'infrastructure, formation et apprentissage en ligne.

5.9/ Optimisation des processus métiers

Automatisation des tâches répétitives, intégration des systèmes d'information, amélioration de la gestion des flux de travail, analyse des données et optimisation des processus, réduction des délais et de la réactivité, amélioration de la qualité des produits et services, suivi et évaluation des performances

5.10/ Sécurité des données

Sauvegarde et récupération des données, chiffrement des communications, audit et traçabilité, Conformité aux réglementations, systèmes de contrôle des accès physiques (Outils utilisés : Badges électroniques, biométrie, vidéosurveillance, contrôle d'accès physique ...), conformité aux réglementations, formation et sensibilisation au cyber sécurité : les TIC jouent un rôle clé dans la formation et la sensibilisation des employés aux bonnes pratiques en matière de sécurité des données. Des plateformes en ligne permettent de former les utilisateurs à la reconnaissance des tentatives de phishing, à la gestion des mots de passe et à la sécurisation des appareils personnels utilisés dans le cadre du travail (BYOD - Bring Your Own Device).

Outils utilisés : Plateformes d'e-learning sur la cyber sécurité, simulations d'attaques de phishing, logiciels de gestion des mots de passe.

6/ Inconvénients de l'intégration des TIC

- Les TIC ont tendance à accélérer le rythme de la vie quotidienne et introduire davantage de stress
- L'informatisation de nombreux emplois dans l'industrie ainsi que la robotisation des usines, conduit à une augmentation notable du chômage.
- Les TIC ont augmenté la quantité de travail de certaines personnes qui doivent souvent travailler durant de longues heures -le stockage des données personnelles sur des systèmes informatiques a rendu vulnérable la vie privée des gens.
- Les systèmes des TIC tombent souvent en pannes à des moments inopportuns, laissant les entreprises dans l'incapacité de fonctionner parce qu'elles sont tellement dépendantes des tic.

7/ Les TIC en Algérie

L'e-gouvernement en Algérie est un projet national touchant pratiquement la totalité des secteurs, plusieurs applications ayant permis de numériser certaines procédures administratives notamment dans le domaine de la justice de la sante de l'éducation sécurité sociale la retraite transport aérien et aussi de l'état civil¹.

7.1/ Introduction des TIC dans les administrations publique en Algérie

L'introduction des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'administration algérienne représente une étape cruciale pour moderniser et améliorer l'efficacité des services publics.

7.2/ Définition des concepts de base de l'administration électronique

Depuis l'avènement des ordinateurs, les administrations publiques sont de grandes utilisatrices de Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). A l'instar des entreprises privées, les premières applications informatiques ont été l'automatisation des taches de traitement de masse utilisant ainsi la puissance de calcul des gros ordinateurs centraux. Puis l'évolution technologique a permis de passer de l'informatique de gestion aux systèmes d'information, véritable support aux activités des métiers. Désormais, depuis une décennie, les administrations ont recours aux technologies basées sur l'Internet.

¹Djafar Mohamed Borhane, « Le rôle de la gouvernance Électronique dans la modernisation du service public en Algérie », Université Alger 03, 2017.

L'utilisation des TIC est de plus en plus en expansion dans le monde. L'Algérie marque un retard dans le domaine des tics. Les TIC devraient être utilisés, comme support des processus démocratiques et comme moyen de prestation de services publics, parallèlement à d'autres méthodes (accès par divers canaux)¹.

Section II: La gouvernance électronique

Toute stratégie de gouvernance électronique devrait englober des mesures visant à alléger la charge administrative et réglementaire pesant sur les usagers. Il serait aussi envisageable de prévoir des mesures permettant aux usagers de suivre le déroulement des procédures administratives dans lesquelles ils se sont engagés².

Toute stratégie de gouvernance électronique devrait comporter un système de gestion de la qualité visant à améliorer les services publics électroniques, à faire augmenter en permanence le degré de satisfaction des usagers, et à y remédier aux dysfonctionnements éventuels.

De nombreux Etats ont choisi de se focaliser avant tout sur la transformation des services publics par le biais de l'administration électronique³.

1 / Définition de la gouvernance

Etymologiquement: le mot gouvernance vient du grec "kubernan" qui signifie "diriger", au XIVème siècle dans la langue française avec le sens « d'art de gérer », dans les années 1990 par des économistes et des politologues anglo-saxons, ainsi que par certaines institutions internationales (ONU, Banque Mondiale et FMI, notamment), de nouveau pour désigner "l'art ou la manière de gouverner"⁴.

En littérature économique le mot est utilisé pour expliquer le dysfonctionnement de la firme managériale ou démocratique (en 1932 par Berle et Means) après la crise de 1929⁵.

¹ LA GOUVERNANCE ÉLECTRONIQUE («E-GOUVERNANCE»), adoptée par le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe le 15 décembre 2004 et exposé des motifs, Editions du Conseil de l'Europe, Recommandation (2004).

² ibid

³ LA GOUVERNANCE ÉLECTRONIQUE («E-GOUVERNANCE»), adoptée par le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe le 15 décembre 2004 et exposé des motifs, Editions du Conseil de l'Europe, Recommandation (2004).

⁴Cour de la gouvernance

⁵ibid

• Shleifer et Vishny 1997 ont défini la gouvernance comme « l'ensemble des mécanismes qui garantissent différents bailleurs de fonds un retour sur l'investissement, en évitant une appropriation de valeur excessive par le dirigeant et les actionnaires dominants »¹.

Selon Charreaux (1997- 2004) la définit comme: « l'ensemble des mécanismes organisationnels ou institutionnels ayant pour effet de délimiter les pouvoirs et d'influencer les décisions des dirigeants, managériaux et politiques, autrement dit qui gouvernent leur conduites et définissent leur espace discrétionnaire »².

• **Selon la toupie** , il se définit comme suit « la gouvernance désigne l'ensemble des mesures, des règles, des organes de décision, d'information et de surveillance qui permettent d'assurer le bon fonctionnement et de contrôle d'un État, d'une institution ou d'une organisation qu'elle soit publique ou privée, régional, national ou international 21 »³

• Remarques

1/ L'objet de la gouvernance n'est pas d'étudier la façon dont les dirigeants gouvernent; ce qui conduirait à confondre gouvernance d'entreprise et management, mais plutôt la façon dont ils sont gouvernés. C'est ainsi qu'il qualifie la gouvernance d'entreprise comme 'management de management'

2/ le terme gouvernance ne doit pas être confondu avec celui de gouvernement « le gouvernement c'est le hiérarchie, l'autoritarisme, le centralisme; la gouvernance c'est la délibération, la démocratie, le consensus ».

2 / la gouvernance électronique

La gouvernance électronique est une forme de gouvernance moderne. Elle est le résultat du développement des technologies de l'information et de la communication.

2.1/ Définition de la gouvernance électronique

C'est l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans les administrations publiques.

2.1.1/ Le concept de E gouvernement est un concept récent auquel sont attribuées beaucoup de définitions par des chercheurs ainsi que de grandes organisations internationales :

¹ ibid

² ibid

³ Mlle KARDACHE Ouardia, Mr MAZNI Mohand ou Belaid, « Gouvernance et performance des administrations publiques Territoriale Cas : La Direction de la Jeunesse et des Sports de Tizi-Ouzou », mémoire de fin d'étude vue de l'obtention du diplôme de master en sciences économique, UMMTO 2016/2017.

2.1.2/ L'Organisation de Coopération et de Développement Economiques « OCDE » (2003, www.oecd.org) prévoit une définition utilitariste de l'E-gouvernement. Dans cette perspective, l'e Gouvernement consiste en l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans le but d'améliorer la gestion des affaires publiques¹.

2.1.3/ Le département des affaires économiques et sociales au niveau des nations unies (UNDESA) définit l'E-gouvernement comme un gouvernement qui applique les TIC pour transformer ses relations internes et externes (Nations, United, 2003)².

2.1.4/ Pour les deux chercheurs Sunny et James2003, le E-gouvernement réfère aux processus de prestation des services aux citoyens par les TIC : “ L'e-gouvernement est la fourniture d'informations et de transactions gouvernementales courantes par des moyens électroniques, notamment ceux qui utilisent les technologies Internet, qu'ils soient livrés à domicile, au travail ou via des kiosques publics”³.

2.1.5/Le gouvernement électronique englobe l'ensemble des rôles et des activités de l'administration et repose sur les technologies de l'information et de la communication (TIC). Il englobe les quatre domaines de la gouvernance et de l'administration publique : les programmes économiques et sociaux de l'Etat, ses relations avec le citoyen et l'Etat de droit (la démocratie électronique), ses opérations internes et ses relations avec l'environnement international (Brown, 2005)⁴.

D'après les différentes définitions de la gouvernance électronique ou le E-gouvernement = l'utilisation des technologies de l'information et de la communication TIC dans la prestation des services publics.

2.2/ Définition de la notion d'administration électronique

L'administration électronique (ou 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. (Roux 2010 p20_29)

La e-administration doit permettre aux usagers de ne plus se déplacer de guichet en guichet. Elle doit centraliser et coordonner les procédures électroniques des différents ministères afin que celles-ci puissent être traité de la même façon quel que soit leur origine.

¹ Bouras Munira, « L'E-gouvernement : Approche algérienne » Doctorante, Université de Batna 1, 2020

² ibid

³ Bouras Munira, op.cit

⁴ ibid

Du point de vue de l'utilisateur, l'administration devrait apparaître comme une seule organisation unifiée et cohérente. (Hocini 2013)

En outre, elle doit permettre aux différentes administrations de transmettre des informations concernant un citoyen, avec l'accord et sous le contrôle de celui et dans le respect du cadre légal de la protection de la sphère privée. Du point de vue des différentes administrations, les clients devraient apparaître comme un seul et même client.

3/ Objectifs et Avantages de l'intégration des TIC dans l'administration algérienne

3.1/ Amélioration de l'efficacité : Les TIC permettent d'automatiser les processus administratifs, réduisant ainsi le temps et les coûts nécessaires pour traiter les dossiers.

3.2/ Transparence et responsabilité : La digitalisation des services publics peut renforcer la transparence en facilitant l'accès à l'information et en réduisant les opportunités de corruption.

3.3/ Accessibilité accrue : Les services en ligne offrent aux citoyens une plus grande accessibilité, réduisant le besoin de se déplacer physiquement pour effectuer des démarches administratives.

4/ Domaines d'application des TIC dans l'administration algérienne

4.1/ E-gouvernement : Mise en place de portails gouvernementaux permettant aux citoyens d'accéder à divers services en ligne, comme les demandes de documents officiels ou le paiement de taxes.

4.2/ Gestion des ressources humaines : Utilisation de logiciels pour gérer les salaires, les carrières et les formations des employés de l'administration.

4.3/ Gestion des finances publiques : Adoption de systèmes informatiques pour le budget, la comptabilité et le contrôle financier.

5/ Défis rencontrés des TIC dans l'administration algérienne

5.1/ Infrastructure limitée : Dans certaines régions, le manque d'infrastructure technologique et de connectivité peut freiner l'adoption des TIC.

5.2/ Formation et compétences : La réussite de l'intégration des TIC dépend fortement de la formation des employés de l'administration et de leur capacité à s'adapter aux nouvelles technologies.

5.3/ Sécurité et confidentialité : La protection des données sensibles et la cyber sécurité sont des préoccupations majeures dans la mise en œuvre des TIC.

6/ Initiatives et projets des TIC dans l'administration algérienne

6.1/ Plan national de numérique : Le gouvernement algérien a lancé plusieurs initiatives pour promouvoir le numérique, telles que des plans de développement des infrastructures TIC et des programmes de formation.

6.2/ Réformes législatives : Des réformes ont été mises en place pour encadrer l'utilisation des technologies et garantir leur intégrité et leur sécurité.

7/ Perspectives d'avenir des TIC dans l'administration algérienne

7.1/ Innovation continue : L'intégration des TIC dans l'administration devrait continuer d'évoluer avec les avancées technologiques, comme l'intelligence artificielle et la block Chain, pour améliorer encore les services publics.

7.2/ Engagement citoyen : La participation des citoyens et leur feedback seront essentiels pour adapter les services numériques aux besoins réels et assurer leur succès.

L'intégration des TIC dans l'administration algérienne est un processus en cours qui vise à moderniser le secteur public et à offrir des services plus efficaces et accessibles aux citoyens. Les efforts continus dans ce domaine devraient contribuer à une administration plus transparente, rapide et responsive.

8/ Réglementation relative à la gouvernance électronique

En tenant compte des mutations profondes et rapides que le monde connaît, notamment par le développement rapide de l'utilisation des TIC, La stratégie e-Algérie 2013, l'Etat Algérien a décidé d'adopter ces technologies dans la prestation des services publics. Pour ce faire, un comité technique chargé d'élaborer une stratégie de transition vers un gouvernement électronique a été désigné par Mr le président de la république¹.

8.1 /Le Haut-Commissariat à la numérisation

Décret présidentiel n° 23-314 du 20 Safar 1445 correspondant au 6 septembre 2023 portant création d'un haut-commissariat à la numérisation et fixant ses missions, son organisation et son fonctionnement.

¹ Bouras Munira, « L'E-gouvernement : Approche algérienne » Doctorante, Université de Batna 1, 2020.

Selon l'article 02 : Le haut-commissariat à la numérisation est un établissement public à caractère spécifique, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Il est placé sous la tutelle de la Présidence de la République, et désigné ci-après le « haut-commissariat ».

Le siège du haut-commissariat est fixé à Alger (article 03).

8.2/ Des attributions et missions du haut-commissariat

Selon l'article 04 : Le haut-commissariat est chargé de concevoir la stratégie nationale de la numérisation, en concertation avec les secteurs concernés, les institutions, le secteur économique et la société civile. Il est chargé, également, d'assurer le suivi et la mise en œuvre de la stratégie nationale de la numérisation. A ce titre, il a pour missions :

- de veiller à la concordance des plans des secteurs concernés dans le domaine de la numérisation avec la stratégie nationale de la numérisation ;
- d'évaluer les réalisations de chaque secteur et de proposer les correctifs nécessaires, selon des indicateurs de performance en lien avec la numérisation ;
- d'assurer la concordance de la stratégie nationale de la numérisation avec les exigences de la sécurité des systèmes d'information, en coordination avec les parties compétentes ;
- de définir les projets prioritaires et les investissements stratégiques ainsi que les modalités de mobilisation du capital humain et des financements y afférents ;
- de proposer les instruments juridiques et réglementaires et/ou toute solution technique pour assurer la performance et l'amélioration continue des axes de la transformation numérique.
- de proposer toute mesure susceptible de consolider la souveraineté numérique et le développement du produit national.
- de proposer toute action visant le développement du capital humain et des compétences nationale.
- de proposer la réalisation des projets de recherche dans le domaine de sa compétence.
- de coopérer avec les institutions et les organisations internationales similaires dans le domaine de la numérisation, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.
- de contribuer à la mise à jour de la nomenclature des activités liées à la numérisation.

Selon l'article 05 le haut-commissariat est habilité à :

- piloter des projets stratégiques intersectoriels ainsi que ceux initiés sur orientations du Président de la République.
- examiner les programmes sectoriels dans le domaine de la numérisation ainsi que l'évaluation des modalités de leur mise en œuvre.

9/ Etat des lieux de l'e-gouvernance en Algérie

Selon Tadjeddine Bachir, acteur et observateur de l'évolution des TIC en Algérie depuis plusieurs années est convaincu qu'il y a «des acquis qui donnent la possibilité de bâtir autour d'eux et aller assez rapidement vers une gouvernance électronique unifiée». Autre constat : l'Algérie a fait de bons progrès en termes de connectivité et d'infrastructures, mais il reste encore beaucoup à faire en matière de dématérialisation des démarches administratives, de culture numérique et d'engagement citoyen¹.

Pour l'ex-président du groupement algérien des acteurs du numérique (GAAN), la volonté politique pour mener à bien la transformation digitale est «présente et très perceptible, à travers l'un des 54 engagements pris par le président de la République, alors candidat à la présidentielle de 2019. Il estime que la digitalisation redéfinit les processus administratifs ainsi que le rôle des agents publics à tous les niveaux, ce qui obligera gouvernement, patronat et acteurs à transformer leur conception du contenant et du contenu².

Conclusion du chapitre 2

En conclusion, la gouvernance électronique dans le service public en Algérie marque un tournant significatif vers une administration moderne et efficace. L'adoption croissante des technologies de l'information et de la communication (TIC) apporte des avantages considérables qui transforment la manière dont les services publics sont fournis et perçus. La gouvernance électronique offre une opportunité précieuse pour moderniser le secteur public algérien, améliorer l'efficacité des services et renforcer la relation entre l'État et ses citoyens. Avec des efforts soutenus et une vision claire, l'Algérie peut bâtir une administration publique plus transparente, accessible et réactive, répondant mieux aux besoins de sa population et s'alignant sur les meilleures pratiques internationales.

¹<https://elwatan-dz.com/publication-e-gouvernement-en-algerie-etat-des-lieux-obstacles-et-solutions-un-livre-de-reference-utile-pour-tous>

²<https://www.elmoudjahid.dz/fr/actualite/e-gouvernement-en-algerie-etat-des-lieux-obstacles-et-solutions-de-tadjeddine-bachir-la-transformation-digitale-une-priorite-nationale-201868>

Chapitre 03 :

**La mise en œuvre de la gouvernance
électronique au sein de la caisse nationale des
retraites CNR agence de Tizi-Ouzou.**

Introduction

L'assurance vieillesse n'a été instituée pour tous les travailleurs qu'au début de 1953. Avant cette date, certains secteurs bénéficiaient de certains régimes de retraite, à savoir les salariés et travailleurs assimilés, comme les ouvriers du secteur ferroviaire et des tramways, ainsi que en tant qu'employés de la société nationale algérienne d'électricité et de gaz⁴³.

Quant à l'assurance retraite au profit des chômeurs, des propriétaires des professions industrielles, des artisans commerçants indépendants et des agriculteurs, elle a été créée en 1956 et n'a été élaborée qu'en 1958, jusqu'à constituer dans un premier temps la branche unique de ce système d'assurance privé.

Ainsi en juillet 1983, les systèmes de retraite de base ainsi que les systèmes complémentaires ont été mis en fin, car cela s'est concrétisé par la fusion de tous les systèmes basés sur une base professionnelle en un seul système unifié.

Le 2 juillet 1983, la caisse nationale de retraite a été créée par le décret n°85-223 du 20 août 1985, abrogé et remplacé par le décret n°07-92 du 4 janvier 1992, qui fixait le statut juridique des prestations sociales les caisses de sécurité sociale et l'organisation administrative et financière de la sécurité sociale.

La caisse nationale de retraite n'est que le résultat de la fusion de sept caisses (la caisse d'assurance vieillesse des travailleurs non-salariés, transformée ensuite en caisse d'assurance sociale des travailleurs non-salariés) créée en 1985, qui gérait tous les systèmes de retraite qui existaient avant sa mise en place en 1983 à un système de retraite national qui existait avant sa mise en place en 1983 à un système de retraite national unifié qui accorde les mêmes prestations à tous les travailleurs, quel que soit leur secteur d'activité⁴⁴.

Section 1 : Présentation de la caisse nationale des retraites

La caisse nationale des retraites est un organisme de sécurité sociale créé par décret n 85-223 du 20/08/1985, son statut juridique et son organisation administrative sont définis par le décret exécutif n°92-07 du 04/01/1992⁴⁵.

⁴³https://dz.cnr.dz/_trashed/

⁴⁴Ibid

⁴⁵Maduo Abdeljalil, Houamdi Djilali, Merrad Mohamed Mehdi, « mise en œuvre réseau VPN IP SET », chapitre 01 du mémoire de master, 2019.

La CNR est gérée par une direction générale sise à Alger, sous tutelle de ministère de travail, de l'emploi et de la sécurité sociale. Elle dispose d'une agence dans chaque wilaya, qui la représente dans toutes les activités liées à sa mission ainsi que devant les tribunaux et les autorités locales⁴⁶.

1/ Présentation de l'organisme d'accueil, Caisse Nationale des Retraites, Tizi-Ouzou

La caisse nationale de retraite de Tizi-Ouzou, se trouve au boulevard des frères Belhadj, nouvelle ville Tizi-Ouzou.

2/Missions de l'agence CNR Tizi-Ouzou

L'agence locale de la wilaya de Tizi-Ouzou est chargée⁴⁷ :

- D'assurer le service des pensions de retraite conformément aux lois et aux règlements en vigueur
- D'effectuer les opérations liées à la reconstitution de carrière des assurés sociaux, à l'instruction des demandes de pensions et à la liquidation des pensions
- De tenir la comptabilité, d'assurer l'exécution des opérations financières et leur coordination
- D'assurer la gestion courante des moyens matériels et humains de l'agence

⁴⁶Maduo Abdeljalil, Houamdi Djilali, Merrad Mohamed Mehdi, op.cit

⁴⁷ Décret exécutif n°92-07 article 13 portant le statut juridique des caisses de sécurité sociale et organisation administrative et financière de la sécurité sociale, article du 04 janvier 1992.

3/ Organigramme de l'agence CNR Tizi-Ouzou

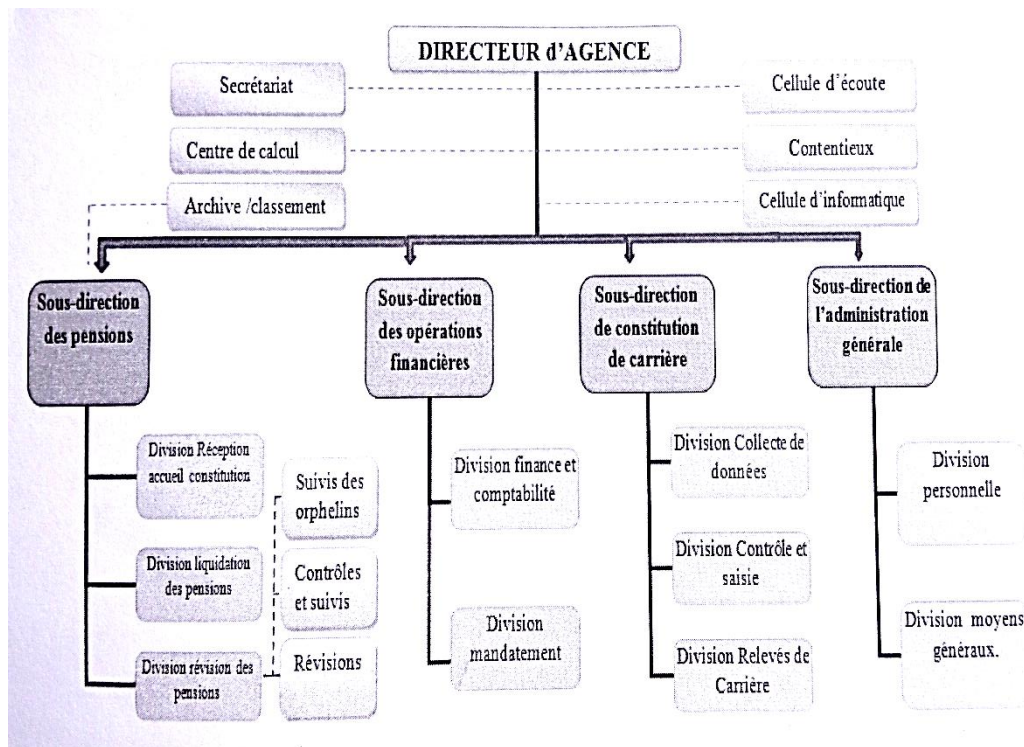


Figure n° 1: propre contribution interne de l'agence CNR Tizi Ouzou.

Source : Mlle Mekacher Nesrine, « l'apport des technologies de l'information et de communication (TIC) dans le développement de la caisse nationale de retraite CNR, cas agence Tizi-Ouzou », mémoire pour l'obtention du diplôme de master en sécurité sociale, 2017/2018, p61.

L'agence CNR Tizi Ouzou est administrée par un directeur d'agence qui dirige multiples services, et 04 sous directions alignées. Nous allons nous intéresser au centre de calcul CCR (qui est une structure régionale chargée d'assister les agences CNR en matière de travaux informatiques) et à la cellule d'informatique qui gère le volet informatique de l'agence.

Section 2 : Introduction des TIC au sein de la CNR Tizi Ouzou

La CNR Tizi Ouzou est remarquée par son avancement dans l'utilisation de la technologie de l'information et de la communication, nous allons développer cette utilisation dans la présente section.

1/Outils TIC mis en œuvre au niveau de l'agence de Tizi-Ouzou

Les outils TIC mis en œuvre au niveau de l'agence se résument à ⁴⁸:

Outils	A travers	Pour
Utilisation des réseaux	Réseaux intranet Réseau DATACENTER	Permet la connexion de la CNR à la DIO (direction de l'informatique et d'organisation) Pour le CCR (Centre de Calcul Régional) pour la GED (Gestion Electronique des Documents) et la reconstitution de carrière RC
Utilisation des technologies WEB	Espace EL-HANAA La CNR à votre service	-aide à domicile -doléances -application retraite dz -calcul de retraite -téléchargement
Utilisation des ressources informatiques	Des ressources matérielles (mini Datacenter, serveurs, ordinateurs, onduleurs, imprimantes, plusieurs logiciels et applications) -des ressources humaines (responsable de cellule informatique et un ingénieur)	-pour faciliter les tâches - gestion des ressources informatiques et le payement des retraités

⁴⁸Mlle Mekacher Nesrine, « l'apport des technologies de l'information et de communication (TIC) dans le développement de la caisse nationale de retraite CNR, cas agence Tizi-Ouzou », mémoire pour l'obtention du diplôme de master en sécurité sociale, 2017/2018.

2/ Applications mises en œuvres au sein de l'agence CNR Tizi Ouzou

Un certain nombre d'application électronique ont été mises en service aux profits des usagers par la CNR nous aborderont ici principalement

STAR : Système de Traitement Automatique de la Retraite ⁴⁹:

Système dédié à la gestion automatique du dossier de retraite, la prise en charge du dossier depuis son dépôt au guichet jusqu'au mandatement et mise en paiement, ce système permet :

- le calcul et la vérification de chaque dossier au niveau de la CNR, avec l'archivage des dossiers saisis
- L'administration des ressources (gestion des accès aux utilisateurs du système par la cellule informatique, calcul de l'échéance, mutations et prise en charge des dossiers)
- Le paiement mensuel des retraites dans les délais prévus « échéance » il mentionne la mention en paiement
- L'aide à la prise de décision sur la base des indicateurs affichés automatiquement (états statistiques)
- L'amélioration des performances de fonctionnement des structures de l'agence
- L'application CNR⁵⁰: utilisée pour le paiement des pensions des retraités, après importation des renseignements de l'application STAR
- **GESTCAR** : système de gestion des carrières des assurés sociaux⁵¹ : permet d'identifier les employeurs et les assurés sociaux, d'établir les relevés des carrières des assurés sociaux, contient toute les déclarations parvenues de la CNAS.
- Application GED de la CNR ⁵²: gestion électronique des documents : permet de maîtriser les flux des documents et d'en améliorer la traçabilité, permet de répondre aux contraintes légales liées à l'archivage et aux exigences des processus qualité.
- Fichier national : il sert à identifier les employés et leurs carrières d'activité ainsi que les employeurs
- **CNR SMS** : sa base de données et des numéros de téléphone de ces pensionnés ; elle permet de les notifier pour compléter les informations manquantes.

⁴⁹Mlle Mekacher Nesrine, « l'apport des technologies de l'information et de communication (TIC) dans le développement de la caisse nationale de retraite CNR, cas agence Tizi-Ouzou », mémoire pour l'obtention du diplôme de master en sécurité sociale, 2017/2018.

⁵⁰ Ibid

⁵¹ Ibid

⁵² Ibid

- **Messagerie** : utilisée entre les agences wilayas et la direction générale pour le transfert des fichiers FTP, envoyer les courriers, s'échanger les informations, que ce soit pour les directeurs ou les employés.

- Application d'état civil : permet d'accéder aux données d'état civil concernant le demandeur, il s'agit de : l'acte de naissance, acte de décès, acte de mariage. Elle vise à compléter le dossier de l'intéressé ou procéder à sa vérification.

3/ Approche méthodologique de l'investigation du terrain

3.1/ Données sur l'intégration des TIC à la CNR

Des exemples de l'intégration des tics à la CNR nous avons ⁵³:

3.1.1/ Système de file d'attente

Mis en place par la CNR permet l'organisation des usagers (Organiser une file d'attente) par ordre chronologique ; selon le numéro du ticket

Ils seront orientés vers le guichet concerné

Les guichets de la CNR ont l'aspect d'un guichet unique dans le sens tous les services de la CNR peuvent être traité au niveau du guichet.

3.1.2/ Relation file d'attente avec l'application retraite dz

Le retraité peut prendre un ticket à distance via l'application takaoudi

Cette dernière peut calculer ou estimer un délai d'attente dans le sens où le retraité peut avoir l'heure exacte de son RDV au guichet

Ce système permet au retraité d'éviter une longue attente ; d'accéder à la prestation de service rapidement voir réduire le délai d'attente

3.1.3/ Un autre système TDR (Traitement des dossiers de retraite au temps réel)⁵⁴

C'est un système intégré performant, un logiciel qui assure le suivie, l'acheminement, le parcours ou le circuit de traitement du dossier depuis le dépôt jusqu'à la phase finale qui est la mise en paiement du retraité (suivi du dossier à temps réel).

Parmi les avantages du TDR: le dossier une fois est mis en paiement il sera archivé, on peut à tout moment accéder à l'information au temps réel.

⁵³ AMIROU Smail, le sous-directeur des finances de la CNR Tizi Ouzou a expliqué.

⁵⁴ Ibid

Tout transfert du dossier d'un service à un autre ce système établie un bordereau d'envoi électronique automatiquement, destiné au service destinataire ; aussi que le dossier physique pour traitement.

Une fois le dossier est archivé, le système affiche l'historique du mouvement du dossier avec le nom des agents qui ont effectué les opérations. Chaque dossier peut faire objet d'une révision.

Exemple : un salarié qui a accompli ses années de service à Tizi Ouzou avec 5 années exercées dans une autre wilaya, la CNR lui valide sa retraite selon les années effectuées à Tizi Ouzou, en attendant la validation de la période effectuée dans une autre wilaya.

Cette validation de la nouvelle période fait objet d'une actualisation de son dossier archivé. Cette tâche est accomplie et facilité à travers le système TDR (via le logiciel TDR—demande à l'archiviste—paiement du nouveau montant—validation des périodes + plusieurs types de révisions).

Le TDR est aussi un système de statistique, exemple : nombre de dossiers reçus, nombre de dossier traité, données en chiffres, nombre d'usagers reçus...

3.2/ Entretien (efficacité des services)⁵⁵

Habituellement la moyenne est de 50 fiches familiales déposées au niveau d'un seul guichet, donc 250 au niveau de 5 guichets existants, ce qui signifie 250 usagers ont été servi au niveau des guichets.

Ce nombre important peut être réduit en utilisant l'application takaoudi reconnaissance faciale, et même chose pour l'attribution moyenne 100/jours (attestation des revenus).

Takaoudi : reconnaissance faciale permet d'éviter les déplacements pour se procurer ses prestations de services.

Pour dossier administratif et pour visa, exemple : dossier pour logement social.

-adaptation (adhésion) du personnel aux nouvelles technologies TIC :

Toutes les applications sont développées par la direction centrale de l'informatique de la CNR d'où l'adaptation et la formation a été assuré.

Les ingénieurs de la cellule informatique de chaque agence d'où une faible résistance de la part du personnel, est constatée par rapport au fonctionnement des nouvelles applications.

⁵⁵ AMIROU Smail, le sous-directeur des finances de la CNR Tizi Ouzou a expliqué.

- **Evaluation du taux d'utilisation de la nouvelle application takaoudi (retraite dz)⁵⁶**

- Durant le stage, un taux de satisfaction remarquable est constaté.
- Remarques : le taux de satisfaction est élevé mais le taux d'utilisation est en phase d'évolution ou de croissance vue qu'actuellement.
- Une campagne de sensibilisation est sur les services en ligne.
- Phase de scanne des cartes nationales d'identité est avancés à peu près 90 %.
- Dès que l'opération de scanne de cartes d'identité biométriques est achevée.

4/Les services en ligne⁵⁷

La CNR est concernée par les systèmes d'informations et de numérisation. Cette démarche actuelle s'inscrit dans une politique adoptée par le ministère du travail et de la sécurité sociale tutelle de la CNR en vue de moderniser le service public et l'amélioration de la qualité du service en ligne dans ce cadre la CNR a mis à la disposition des usagers les retraites et les ayants droits un ensemble d'application numériques ayant pour but faciliter l'accès aux différents services en ligne donc ses des services carrément à distances pour éviter tout **déplacement des usagés ver la CNR, il ya 14 services.**

4.1/Simulation de Calcul de la retraite

Tout fonctionnaire ou salarié en fin de carrière professionnelle avant son départ en retraite à travers cette application peut effectuer (en ligne) une assimilation du calcul de son montant de la pension de retraite approximative pour cela il suffit d'introduire des données ou des informations qui constituent des éléments de base de calcul de retraite (durée du travail : nombre d'années en activité ; chaque année valide 2,5% du salaire moyen d'où 32ans x 2,5 = 80% qui représente le taux maximum de la retraite.)

Salaire moyen des 60 derniers mois ou les cinq (5) meilleures années de services

L'Age du futur retraité et la situation du conjoint.

4.2/Suivi du dossier de retraite à distance

Cette application permet de visualiser le circuit à plusieurs phases à l'instant t et consulter le parcours de traitement de son dossier, depuis le dépôt au guichet jusqu'à la validation des paiements sous forme de pension de retraite mensuelle

⁵⁶Ibid.

⁵⁷AMIROU Smail, le sous-directeur des finances de la CNR Tizi Ouzou a expliqué.

4.3/ Informations sur le retraité (le montant de la pension) ;

- Le retraité peut consulter sur place le montant exact de sa pension

4.4/Établissement d'une attestation de revenu

Le retraité peut se procurer ou établir un document officiel intitulé attestation de revenu qui est valable pour tout dossier administratif avec signature électronique le code (QR) apparait au bas de la page.

La signature électronique représente un élément d'authentification du document délivré par la CNR, car l'administration de destination (banque, assurance, administration et consulat etc...) peut procéder à l'authentification du document à l'aide du code QR.

4.5/Consultation du montant de l'augmentation (de revalorisation annuelle)

Habituellement chaque 1^{er} mai de chaque année, une augmentation ou une revalorisation de la pension de retraite est attribuée aux retraités(le taux de la revalorisation est déterminé annuellement par le gouvernement.

Après revalorisation de l'ensemble des pensions de retraite sur le système de paiement, le retraité, via l'application peut prendre connaissance du montant de son augmentation carrément distance et sans déplacement à l'agence.

4.6/Reconnaissance faciale

La reconnaissance faciale est une application électronique qui permet la reconnaissance de l'identité du retraité au moment réel

La reconnaissance faciale est une rubrique dans l'application Retraite.dz, elle permet au retraité la mise à jour de son dossier de retraite afin de préserver la continuité de paiement de sa pension de retraite.

Cette application a pour objet de remplacer le dépôt d'une fiche familiale ou un certificat de vie (dépôt physique) au niveau de l'agence CNR, il suffit d'un click, via un téléphone smartphone, pour prendre une photo du visage, et la mise à jour du dossier se fera automatiquement.

L'avantage de cette application est d'éviter le déplacement vers la mairie pour établir une fiche familiale et un certificat de vie et éviter le déplacement à la CNR pour le dépôt.

Il est à noter que le retraité est appelé à mettre à jour son dossier de retraite pendant son mois de naissance (chaque mois de naissance)

4.7/Suivie d'une réclamation à distance

Une fois une réclamation est déposée au guichet de la CNR, le suivi de l'acheminement de celle-ci est possible via l'application en ligne.

4.8/Demande d'assistance sociale à distance

C'est un service pris en charge par la CNR, une assistance sociale est assurée au profit du retraité en situation d'incapacité physique, en offrant des prestations à domicile, tel que l'accompagnement administratif et la délivrance des fauteuils roulant (pour les handicapés) et matelas anti escarre.

Le retraité peut prendre rendez-vous via cette application.

4.9/Prendre un ticket et un RDV à distance dans la file d'attente

Prise d'un ticket ou d'un rendez-vous à distance dans la file d'attente de l'Agence, l'application **Retraite.dz** permet à l'utilisateur d'accéder au moment réel à la file d'attente de l'agence à partir de son domicile avec une détermination d'un délai d'attente, (l'application lui calcule un délai raisonnable pour se présenter au guichet)

4.10/Saisir une doléance à distance

Le retraité peut suivre sa doléance à distance.

4.11/Contact avec centre d'appel par le numéro vert 3011

Un numéro vert **3011** est accessible par un téléphone fixe, c'est centre d'appel mis à la disposition des retraités pour des explications et renseignements

Le retraité peut avoir son mot de passe par un SMS après le scanne de la carte d'identité biométrique au niveau de l'agence

4.12/Service SMS

A travers SMS des informations peuvent parvenir aux retraités

Exemple : le nouveau montant de la pension retraite (augmentation)

Du 1 mai de l'année, la technique SMS existe et peut fournir divers informations.

4.13/Géolocalisation par GPS de l'agence et/ou des centres d'accueil et d'orientation le plus proche de votre position actuelle.

Une géolocalisation GPS de l'Agence et de l'ensemble des centres d'accueil d'orientation les plus proches du domicile de la retraite

En sachant que 11 centres d'accueils sont plantés à l'échelle wilaya de Tizi-Ouzou

4.14/Foire aux questions (FAQ), réponses sur les questions les plus répondues concernant la retraite.

C'est une foire aux questions les plus répondues ; c'est des réponses aux questions les plus courantes les plus répète concernant la retraite.

- ✓ Les quatorze (14) services sont accessibles à travers différentes plateformes.

5/Lien d'accès des services via les plateformes⁵⁸

Chaque plateforme permet l'accès à un ou plusieurs services en lignes aux usagers des services de la CNR

Nous allons établir un lien entre chaque service en ligne et sa plateforme.

Service	plateforme
S 1 simulation de calcul de la retraite est accessible via la plateforme : compte individuel du salarié	Compte individuel du salarié
S 2 suivie du dossier de retraite à distance	Suivi.cnr.dz
S3 informations sur l'e retraite	Compte individuel du retraité
S4 Etablissement d'une attestation de revenu	Retraite.dz تقاعدي
S5 consultation du montant de l'augmentation	Reval.cnr.dz
S6 reconnaissance faciale	Reconnaissance F, retraite.dz
S7suivie d'une doléance à distance	Retraite.dz takaoudi تقاعدي
S8 demande d'une assistance sociale à distance	Retraite.dz takaoudi تقاعدي
S9 prendre un ticket et un RDV distance dans la file d'attente	Retraite.dz takaoudi تقاعدي
S10 saisir une doléance à distance	Retraite.dz takaoudi تقاعدي

⁵⁸ AMIROU Smail, le sous-directeur des finances de la CNR Tizi Ouzou a expliqué.

S11 contact avec le centre d'appel par le numéro vert 3011	Centre d'appel numéro vert 3011
S12 service SMS	Retraite.dz takaoudi تقاعدي
S13 géolocalisation par GPS de l'agence ou des centres d'accueil et d'orientation les plus proches de votre position actuelle	Retraite.dz takaoudi تقاعدي
S14 foires aux questions	Retraite.dz takaoudi تقاعدي

Source : auteur.

6/Présentations des plateformes⁵⁹

1. <https://cis.cnr.dz> : Compte Individuel du Salarié
2. <https://empspace.cnr.dz> ; <https://fel.cnr.dz> : e-retraite, demande de retraite en ligne
3. <https://suivi.cnr.dz> : Suivi du dossier
4. <https://retraite.cnr.dz>: Compte en ligne du retraité
5. <https://reval.cnr.dz> : Consultation du montant de revalorisation (augmentation)
6. « تقاعدي » Retraite dz : Application à télécharger à partir du Play store sur un Smartphone
7. <https://dz.cnr.dz>, www.cnr.dz ; le site web de la CNR



Figure n° 2 : les icônes des plateformes offrant des services en lignes.

Source : cnr.dz

⁵⁹AMIROU Smail, le sous-directeur des finances de la CNR Tizi Ouzou a expliqué.

7/Catégories des plateformes d'accès

Les plateformes numériques sont réparties sur trois catégories suivant les catégories d'utilisateurs bénéficiant des services de la CNR :

- Applications dont le service est destiné aux retraités.
- Applications dont le service est destiné aux salariés (futurs retraités).
- Applications dont le service est destiné aux employeurs.
- Figure n°1 les plateformes en lignes
- Nous allons procéder à la présentation de chaque plateforme

7.1/ Compte individuel du salarié

Le salarié peut créer un compte deux ans avant le départ à la retraite 58 ans pour les hommes et 50 ans pour les femmes il va introduire toutes les informations nécessaires pour établir son relevé de carrière.

Durant cette période si il constate un manque dans les périodes , il aura le temps de manifester et de réagir et donner plus d'explication afin de valider la totalité des périodes travaillée pour que à l'Age de soixante (60) ans il aura son relevé de carrière prêt ou finalisé donc son dossier de retraite sera établit et traite rapidement.



Figure n° 3: logo de la plateforme : compte individuel du salarié
Source : cnr.dz

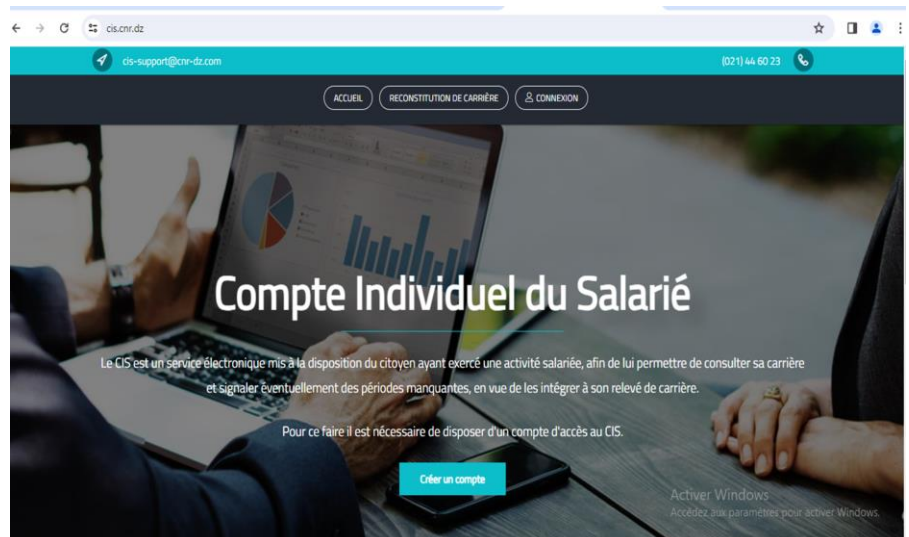


Figure n° 4: espace d'accès à la plateforme : compte individuel du salarié

Source : cnr.dz

En double clic sur le logo de la plateforme « compte individuel du salarié » cette fenêtre s'affiche. Le salarié peut consulter via cette plateforme l'estimation de la valeur de sa pension de retraite ; comme il peut demander la reconstitution de suivi de carrière.

7.2/ e-retraite (employeur) : la demande de retraite en ligne

<https://empspace.cnr.dz> et <https://fel.cnr.dz>

C'est une plateforme destinée aux employeurs : petites et moyennes entreprise étatique ou privée (exemple : cevital, cotitex qui gèrent des employés) ou administration publique (exemple : direction de l'éducation...). C'est toute entité ayant la qualité d'employeur qui s'occupe :

- de la gestion de départ en retraite de ses employés salariés à distance ; des futurs retraités.
- prendre un rendez-vous en ligne pour communiquer à l'avance les documents nécessaires en format numérique, ce qui permet de donner le temps nécessaire pour vérification avant le dépôt physique.
- prendre un RDV pour dépôt physique.
- traitement et vérification du dossier par CNR.

Objectifs

- Appliquer un système de RDV aux correspondants et leurs éviter un temps d'attente.
- Réduire le temps de traitement des dossiers de retraite.
- Suivre à distance les étapes de traitement du dossier depuis son admission jusqu'à sa mise en paiement.



Figure n° 5: logo de la plateforme de l'employeur

Source : <https://empspace.cnr.dz>

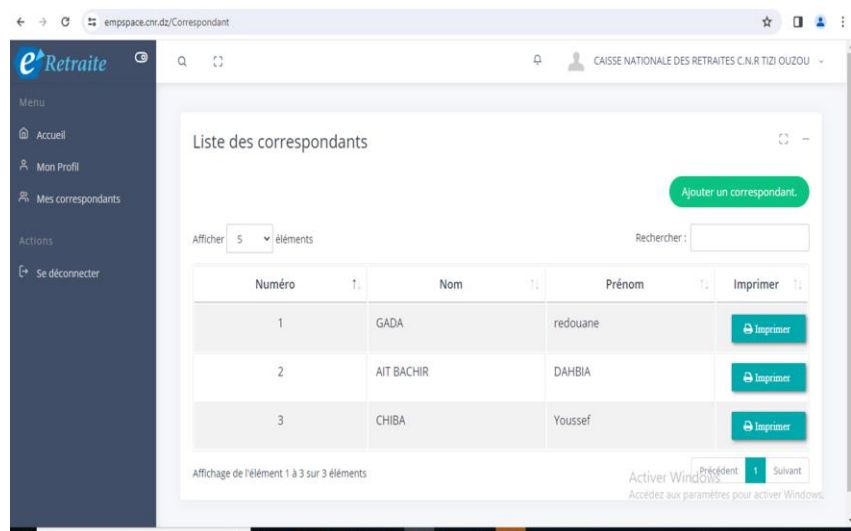


Figure n° 6: fenêtre d'accès à la plateforme de l'employeur

Source : <https://empspace.cnr.dz>

En double clic sur le logo de la plateforme de l'employeur cette fenêtre s'affiche.

L'employeur peut communiquer les informations concernant son entreprise ou son organisme.

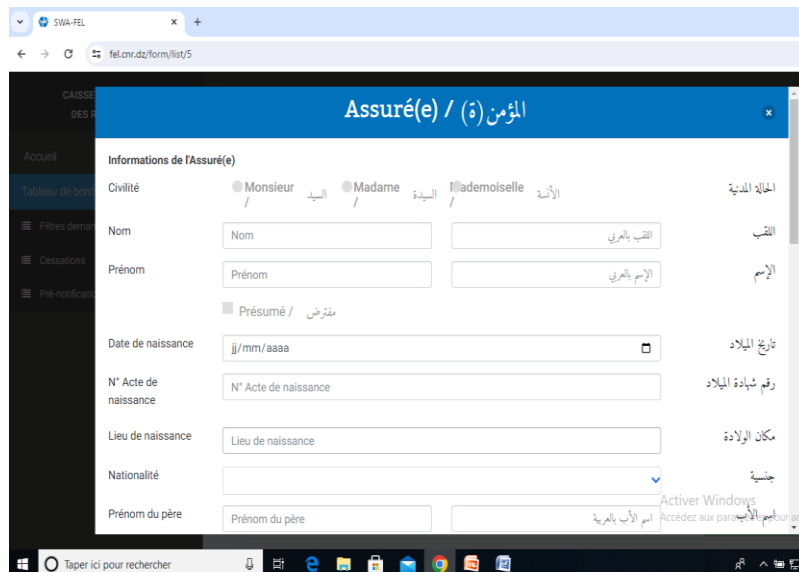


Figure n° 7: suite de la fenêtre d'accès à la plateforme de l'employeur

Source : <https://empspace.cnr.dz>

En double clic sur le logo de la plateforme de l'employeur cette fenêtre s'affiche pour l'employeur et l'employé futur retraité.

L'employeur peut communiquer les informations de ses employés.

7.3/https://suivi.cnr.dz (retraité) : suivi à distance l'acheminement et le parcours de son dossier à l'intérieur de la CNR.

7.4/Compte en ligne du retraité : il offre un certain nombre de service parmi eux attestation de revenus.



Figure n° 8: espace d'accès à la plateforme à distance: suivi.cnr.dz

Source : suivi.cnr.dz

En double clic sur le logo de la plateforme de « suivi.cnr.dz » cette fenêtre s'affiche.

Le retraité peut suivre à distance son dossier de retraite.



Figure n° 9: espace d'accès à la plateforme : suivi du dossier à distance (suite)

Source : suivi.cnr.dz

En double clic sur le logo de la plateforme de « suivi.cnr.dz » cette fenêtre s'affiche. Le retraité peut suivre à distance l'acheminement de sa doléance à distance.

7.5/ REVAL CNR.DZ(retraité) : consultation du montant de la valeur de la revalorisation, les augmentations du 1mai de chaque année

7.6/Plateforme **تقاعدي retraite.dz**: cette application à télécharger sur smartphone (retraite.dz) ; elle concerne directement la retraite.

L'application retraite.dz est faite pour faciliter l'accès aux services de la retraite

Téléchargeable de Play store sur un smartphone retraite dz

Application offre : attestation de revenu

Ticket à distance

Reconnaissance faciale

Aide à domicile

En arabe et en français, jusqu'au document : attestation de revenu signé.



Figure 11: logo de la plateforme compte retraite.dz takaoudi تقاعدي

Source : retraite.dz takaoudi تقاعدي

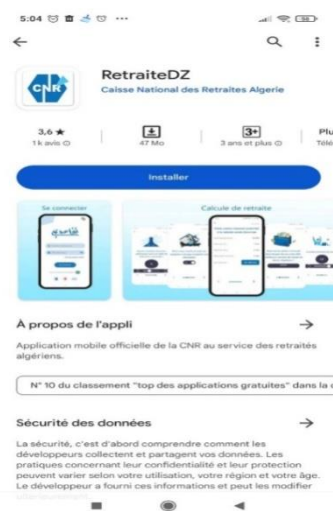


Figure 12 et 13: espace d'accès à la plateforme : compte retraite.dz takaoudi تقاعدي

Source : retraite.dz takaoudi تقاعدي

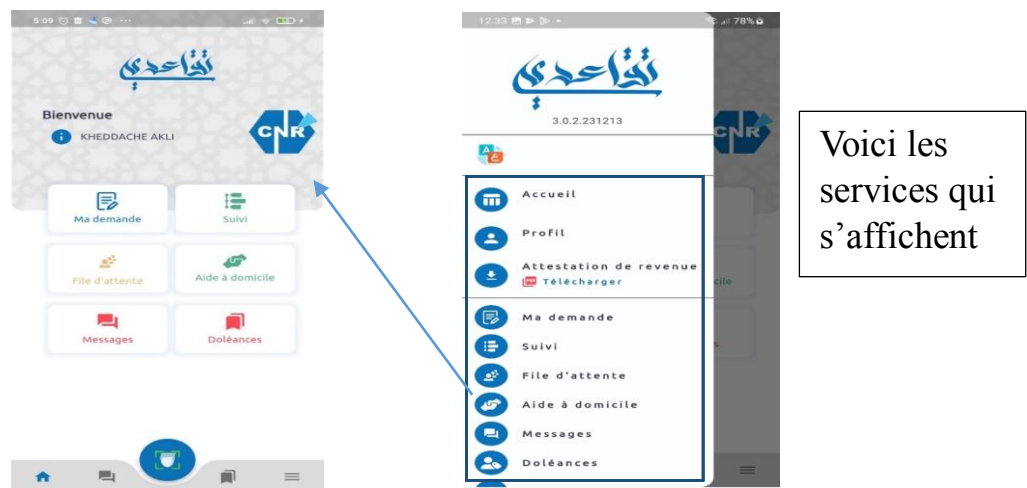


Figure 14 et 15: espace d'accès à la plateforme : compte retraite.dz takaoudi

Source : retraite.dz takaoudi

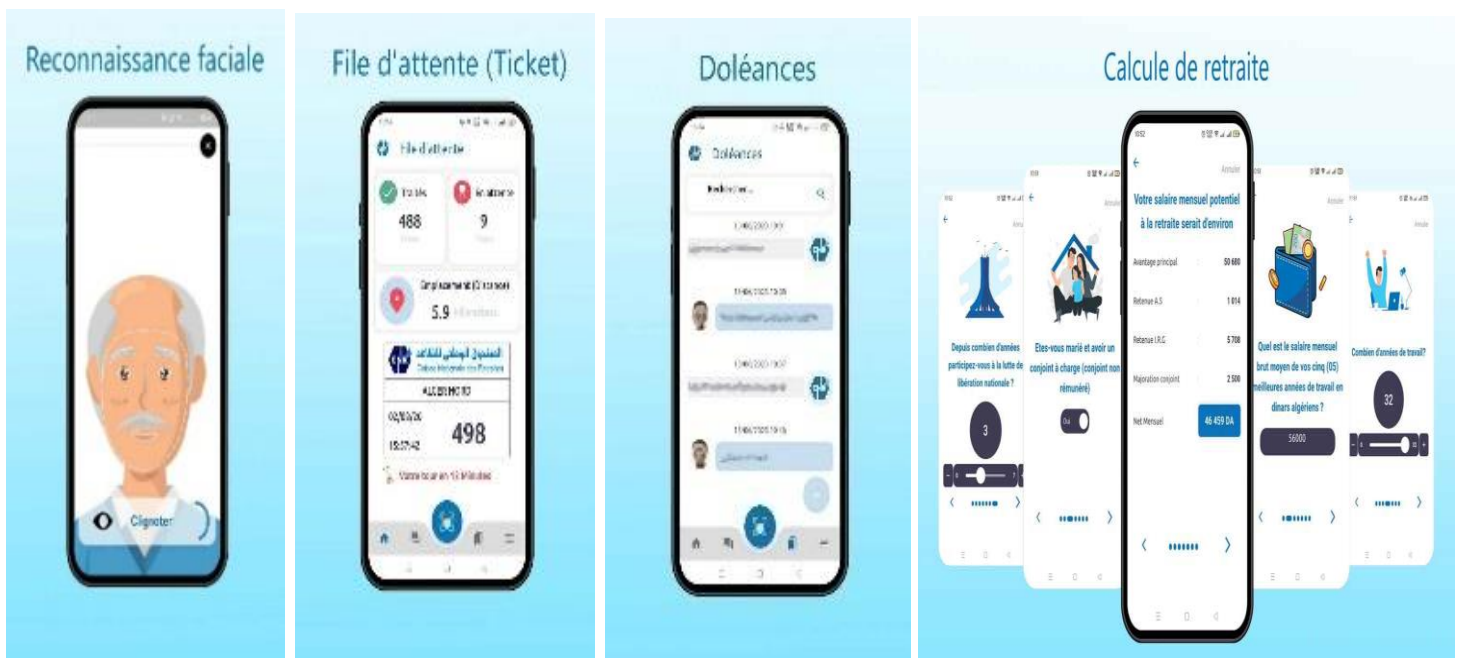


Figure 16: parmi les services offerts par la plateforme retraite.dz takaoudi

Source : retraite.dz takaoudi

7.7/Le site officiel de la CNR (retraité, employeur, salariés):

Qui peut orienter les retraités dans les applications par eux-mêmes (retraités,employeurs).

Chapitre 03 : La mise en œuvre de la gouvernance électronique au sein de la caisse nationale des retraites CNR agence de Tizi Ouzou

- [https](https://retraite.cnr.dz) : représente le lien de la plateforme.
- SMS Reval : consultation du montant de la revalorisation.
- Site web : CNR : texte de lois et réglementation téléchargeable.
- Formulaire : tous les formulaires de la CNR sont téléchargeables, l'employeur accède au site officiel de la CNR.
- L'attestation de revenus est téléchargeable sur Play store sur un téléphone smartphones pour accéder aux différents services.
- La seule condition il faut au préalable présenter sa carte nationale d'identité.
- (C N I) biométrique au guichet de la CNR pour scanner la CNI via des lecteurs de donnée biométrique qui fait le lien automatique aux données des fichiers d'état civil (reconnaissance).
- L'intéressé sera inscrit dans la base de données de la CNR.
- Un mot de passe personnelle lui sera attribué.



Figure 17: fenêtre d'accès à la plateforme <https://retraite.cnr.dz>

Source : <https://retraite.cnr.dz>

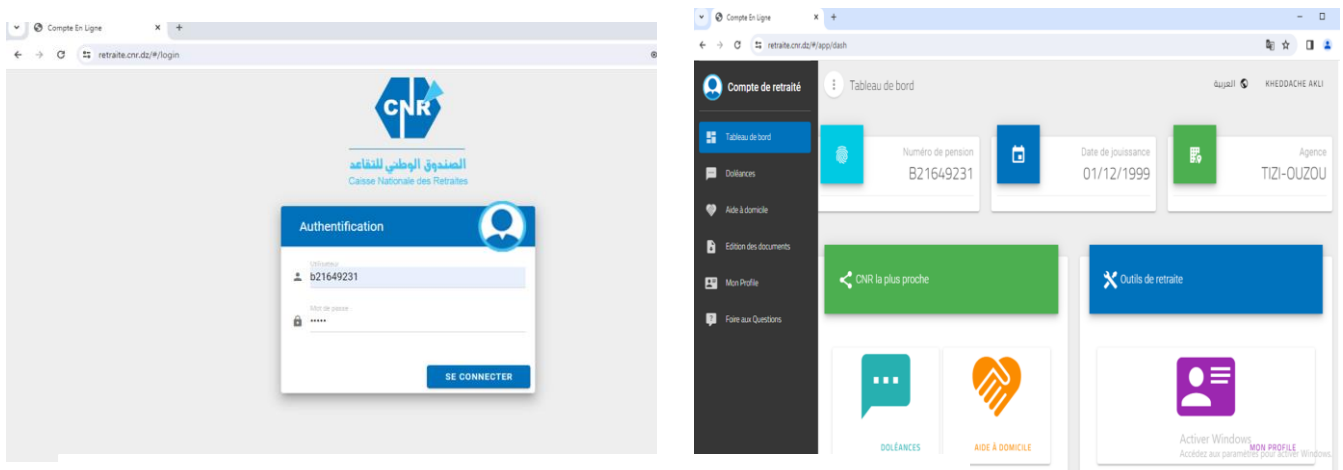


Figure 18 et 19 : fenêtre d'accès à la plateforme <https://retraite.cnr.dz>

Source : <https://retraite.cnr.dz>

Chapitre 03 : La mise en œuvre de la gouvernance électronique au sein de la caisse nationale des retraites CNR agence de Tizi Ouzou

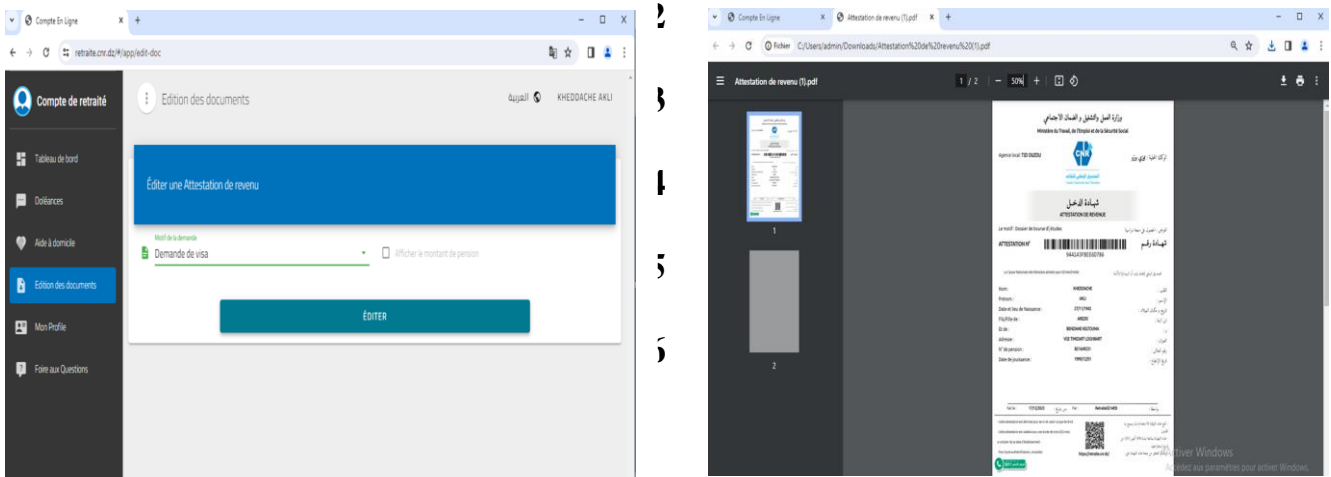


Figure 20 et 21 : demande d’attestation des revenus à partir de la plateforme <https://retraite.cnr.dz>

Source : <https://retraite.cnr.dz>

Il est à remarquer qu’avant d’accéder à ces applications, il faut tout d’abord se déplacer une fois à l’agence CNR de Tizi Ouzou pour procéder au scanne la pièce d’identité d’où un mot de passe lui sera attribué sur place.

Conclusion du chapitre 3

La CNR est parmi les premières organisations ayant opté pour la numérisation ; grâce aux moyens et matériels informatiques et aux ressources humaines très qualifiées, le passage à la gouvernance électronique est assuré sans grandes difficultés.

Au niveau national la CNR s’est dotée d’une direction centrale d’informatique ; au niveau régional, un centre de calcul chapote 03 à 04 agences locales de wilaya.

Chaque agence est dotée d’une cellule d’informatique qui veille sur le système informatique de l’agence.

La modernisation au niveau de la CNR des systèmes d’informations date de plusieurs années. Plusieurs applications sont développées sur le web. Elles assurent plusieurs prestations en ligne.

L’objectif est de faciliter l’accès aux prestations pour les retraités. Au lieu de se déplacer aux agences de la CNR ; salariés, retraités ou l’employeur peuvent accéder aux services informatiques en ligne.

Trois catégories des plateformes sont destinées aux usagers des services de la CNR; quatorze services sont accessibles via ces plateformes.

Les usagers sont satisfaits des avantages procurés par ces services numériques en ligne. Ces services leurs permettent de gagner du temps et d'éviter les déplacements.

Conclusion générale

La gouvernance électronique contribue à l'amélioration des conditions de vie quotidienne des usagers des services publics. Son introduction dans notre pays est au stade embryonnaire. Une volonté politique est affichée à travers divers textes de lois, mais la concrétisation reste lente.

Plusieurs organismes nationaux se sont lancés dans la prestation des services via le net. Des résultats très probants sont atteints. La CNR est leader dans ce domaine ; l'application retraite.dz trouve une grande satisfaction chez les usagers de ses services.

Après notre recherche nous pouvons dire que nous avons pu répondre aux questions posées au départ ; et que la CNR a adopté la stratégie des TIC pour concrétiser les avantages de la gouvernance électronique. L'utilisateur bénéficie de ces avantages et affiche un niveau élevé de satisfaction.

Une avancée remarquable est réalisée par la CNR dans sa démarche vers la gouvernance électronique. Les expériences pilotes de la CNR, et de la CNAS vont ouvrir le chemin de la numérisation des services publics dans notre pays. Nous souhaitons que les autres administrations emboîtent le pas à la CNR et accèdent aux avantages offerts par la gouvernance électronique.

Le E gouvernement est une volonté nationale, l'avantage de ce choix est qu'il permet un accès important aux ressources techniques (TIC) technologie de l'information et de la télécommunication

L'inconvénient par contre, est que ce choix risque de trop concentrer l'attention des responsables sur l'aspect technique et infrastructurel du projet. En focalisant l'attention sur les questions techniques ; telles que la question des équipements, la question d'infrastructure du réseau et la question de connexion. L'attention des responsables risque d'être divertie de la question d'accompagnement au changement, qui reste un sujet essentiel à la réussite ou l'échec de la stratégie E gouvernement.

S'il y a plusieurs avantages dont peuvent bénéficier les utilisateurs (les usagers, les administrations) du E gouvernement, il y a malheureusement certaines difficultés et certains obstacles pouvant gêner la mise en œuvre d'un tel projet.

Les difficultés sont de multiple forme ; la politique d'informatisation de nos administrations n'a pas eu d'impact sur les procédures de gestion qui sont restées les mêmes. Il y a un risque de fracture numérique entre les villes, les villages, les régions du nord et les régions du sud. Il y a certaines régions du pays qui sont mal pourvues de réseau internet.

Ce qui provoquerait un déséquilibre du point de vue couverture territoriale en matière d'infrastructure et d'utilisation des TIC. Il existe aussi un risque que les données numériques ne soient pas protégées et que la vie privée soit exposée.

En marge de ces difficultés on a constaté beaucoup d'obstacles qui empêchent l'opérationnalité d'un tel projet, on peut citer :

- **La résistance au changement** chez les administrateurs et agents devant un nouveau procédé de gestion occasionnant de nouvelles méthodes de gestion.
- **Les budgets** qui sont alloués à ce noble projet de société restent **insuffisants**;
- **L'analphabétisme (numérique)** chez les fonctionnaires, et les citoyens. Le cout élevé des moyens de communication découragent l'utilisation des TIC.

. Au vu des nombreux avantages qu'offre l'administration électronique devant certaines difficultés rencontrées qu'on doit dépasser ; il est plus avantageux d'en tirer tous les bienfaits pour assurer une administration réellement au service du citoyen et de l'économie nationale. Ainsi, il faut faire de l'e gouvernement en général et de l'e-administration en particulier.

- l'e-gouvernement contribue à la réforme de l'administration (accélération des transformations du service public) ; et la réforme de l'État (déconcentration, décentralisation) avec tous les impératifs de performance.

L'e-gouvernement peut servir comme un avantage comparatif pour améliorer le positionnement de notre pays l'Algérie.

Bibliographie

Ouvrage

- 1) AUTISSIER David, DELAYE Valérie, Mesurer la performance du système d'information, Editions d'Organisation Groupe Eyrolles, Paris 2008, p 48.

Articles et revues

- 1) Décret exécutif n°92-07 du 04 janvier 1992 portant le statut juridique des caisses de sécurité sociale et organisation administrative et financière de la sécurité sociale, article 13.
- 2) Bouras Munira, « L'E-gouvernement : Approche algérienne » Doctorante, Université de Batna 1, 2020.
- 3) Le Pors Anicet. L'enjeu du service public, Le service public dans l'histoire : une notion simple devenue complexe. In : Raison présente, n°173 ,1^{er} trimestre 2010, pp 9-99
- 4) Léon Duguit, 1911, p 99.
- 5) Jean-Sébastien Pilczer, dans information sociales, éditions caisse nationale d'allocations familiales ,2010/2 (n°158), p 6 à 9.
- 6) ROBERT Reix, FALLERY Bernard, KALIKA Michel, et al, Système d'information et management des organisations, Edition Vuibert, Paris, 2002, p 4.

Cours

- 1) Cours sur le service public, chapitre 01 : conceptions et définitions des services publics territoriaux.
- 2) Cours service public chapitre 02 : principes et régimes juridiques des services publics.
- 3) Cours chapitre 04 : modes de gestion publiques des services publics territoriaux.
- 4) Cour de la gouvernance.

Travaux universitaires

- 1) Mlle Mekacher Nesrine, « l'apport des technologies de l'information et de communication (TIC) dans le développement de la caisse nationale de retraite CNR, cas agence Tizi-Ouzou », mémoire pour l'obtention du diplôme de master en sécurité sociale, 2017/2018.
- 2) Mlle KARDACHE Ouardia, Mr MAZNI Mohand ou Belaid, « Gouvernance et performance des administrations publiques Territoriale Cas : La Direction de la Jeunesse et des Sports de Tizi-Ouzou », mémoire de fin d'étude vue de l'obtention du diplôme de master en sciences économique, UMMTO 2016/2017.
- 3) Maduo Abdeljalil, Houamdi Djilali, Merrad Mohamed Mehdi, « mise en œuvre réseau VPN IP SET », chapitre 01 du mémoire de master 2019.

Webographie

- 1) <https://elwatan-dz.com/publication-e-gouvernement-en-algerie-etat-des-lieux-obstacles-et-solutions-un-livre-de-reference-utile-pour-tous>
- 2) <https://www.elmoudjahid.dz/fr/actualite/e-gouvernement-en-algerie-etat-des-lieux-obstacles-et-solutions-de-tadjeddine-bachir-la-transformation-digitale-une-priorite-nationale-201868>
- 3) <https://suivi.cnr.dz>
- 4) Compteretraite.dz takaoudi **تقاعد**
- 5) https://fr.wikipedia.org/wiki/Service_public_dans_1%27Union_europ%C3%A9enne
- 6) <https://retraite.cnr.dz>
- 7) https://dz.cnr.dz/__trashed/
- 8) cnr.dz
- 9) <https://empspace.cnr.dz>

Table des matières

Introduction générale.....	1
Hypothèses	2
Méthodologie du travail	2
Les motifs du choix du thème	3
Structure du mémoire	3

Chapitre 01 :

Cadre conceptuel du service public

Introduction du chapitre 1	5
Section 1 : Notions sur le service public	5
1/ origines du concept du service public	5
2/ conception et définitions des services publics.....	5
2.1/ Conception juridique.....	6
2.2/ Conception européenne.....	6
2.3/ Conception économique.....	6
3 / Principes des services publics	7
3.1/ Principes classiques des services publics.....	7
3.2/ Principes modernes des services publics	8
4/ Types des services publics.....	8
5/ Modes de fournitures des services publics	10
5.1/ Modes de gestion des services publics territoriaux.....	10
5.2/ Modes de gestion privée (externalisée) des services publics territoriaux	11
Section 2 : service public, management public et gouvernance	11
1/ Le service public et le New Public Management (NPM).....	11
1.1/ Le Service Public	12
1.2/ Le New Public Management (NPM)	12
1.3/ Tensions entre les deux approches	12
2/ Limites du service public	13
2.1/ Coût et Financement	14
2.2/ Efficacité et Performance	14
2.3/ Réactivité et Adaptabilité	14
2.4/ Accessibilité et Équité.....	14
2.5/ Bureaucratie et Complexité.....	14
2.6/ Innovation et Modernisation	15

2.7/ Responsabilité et Transparence	15
2.8/ Concurrence et Innovation	15
3/Limites du service public en Algérie et le passage à la gouvernance	15
3.1/ Bureaucratie et Lenteur Administrative	15
3.2/ Efficacité et Qualité des Services	16
3.3/ Corruption et Gestion	16
3.4/ Manque d'Innovation et d'Adaptabilité	16
3.5/Transparence et Responsabilité	16
4/ Passage à la Gouvernance	16
4.1/ Réformes Administratives	17
4.2/Amélioration de la Qualité et de l'Efficacité	17
4.3/ Lutte contre la Corruption	17
4.4/Adoption de Nouvelles Technologies	17
4.5/Participation Citoyenne	17
4.6/ Gestion Financière	17
Conclusion du chapitre 1	18
Chapitre 02 :	19
La gouvernance électronique	19
Introduction du chapitre 2	20
Section I : Intégration des TIC dans l'administration publique	20
1/ Définition des TIC	20
2/ Composantes des TIC	20
3/ Caractéristiques des TIC	21
3.1/ La globalisation	21
3.2/ La dématérialisation des documents	21
3.3/ La mobilité	22
4/ Différents types des TIC	22
5/ Rôle des TIC au sein d'une organisation	22
5.1/ Amélioration de la communication	23
5.2/ Augmentation de la productivité	23
5.3/ Gestion de l'information	23
5.4/ Soutien à la prise de décision	23
5.5/ Accroissement de la compétitivité	23
5.6/Amélioration de l'efficacité opérationnelle	23

5.7/Réduction des coûts	24
5.8/ Flexibilité du travail	24
5.9/ Optimisation des processus métiers	24
5.10/ Sécurité des données	24
6/ Inconvénients de l'intégration des TIC	25
7/ Les TIC en Algérie	25
7.1/ Introduction des TIC dans les administrations publique en Algérie	25
7.2/ Définition des concepts de base de l'administration électronique	25
Section II: La gouvernance électronique.....	26
1 / Définition de la gouvernance	26
2 / la gouvernance électronique.....	27
2.1/ Définition de la gouvernance électronique	27
2.2/ Définition de la notion d'administration électronique	28
3/ Objectifs et Avantages de l'intégration des TIC dans l'administration algérienne	29
3.1/ Amélioration de l'efficacité	29
3.2/ Transparence et responsabilité	29
3.3/ Accessibilité accrue.....	29
4/ Domaines d'application des TIC dans l'administration algérienne	29
4.1/ E-gouvernement	29
4.2/ Gestion des ressources humaines	29
4.3/ Gestion des finances publiques	29
5/ Défis rencontrés des TIC dans l'administration algérienne	29
5.1/ Infrastructure limitée.....	29
5.2/ Formation et compétences	29
5.3/ Sécurité et confidentialité.....	30
6/ Initiatives et projets des TIC dans l'administration algérienne.....	30
6.1/ Plan national de numérique.....	30
6.2/ Réformes législatives	30
7/ Perspectives d'avenir des TIC dans l'administration algérienne	30
7.1/ Innovation continue.....	30
7.2/ Engagement citoyen	30
8/ Réglementation relative à la gouvernance électronique.....	30
8.1 /Le Haut-Commissariat à la numérisation.....	30
8.2/ Des attributions et missions du haut-commissariat.....	31

9/ Etat des lieux de l'e-gouvernance en Algérie.....	32
Conclusion du chapitre 2.....	32

Chapitre 03 :

La mise en œuvre de la gouvernance électronique au sein de la caisse nationale des retraites CNR agence de Tizi-Ouzou.

Introduction	34
Section 1 : Présentation de la caisse nationale des retraites	34
1/ Présentation de l'organisme d'accueil, Caisse Nationale des Retraites, Tizi-Ouzou.....	35
2/Missions de l'agence CNR Tizi-Ouzou.....	35
Section 2 : Introduction des TIC au sein de la CNR Tizi Ouzou	37
1/Outils TIC mis en œuvre au niveau de l'agence de Tizi-Ouzou	37
2/ Applications mises en œuvres au sein de l'agence CNR Tizi Ouzou	38
3/ Approche méthodologique de l'investigation du terrain.....	39
3.1/ Données sur l'intégration des TIC à la CNR.....	39
3.2/ Entretiens (efficacités des services).....	40
4/Les services en ligne	41
4.1/Simulation de Calcul de la retraite	41
4.2/Suivi du dossier de retraite à distance	41
4.3/ Informations sur le retraité (le montant de la pension) ;	42
4.4/Établissement d'une attestation de revenu	42
4.5/Consultation du montant de l'augmentation (de revalorisation annuelle).....	42
4.6/Reconnaissance faciale.....	42
4.7/Suivie d'une réclamation à distance	43
4.8/Demande d'assistance sociale à distance	43
4.9/Prendre un ticket et un RDV à distance dans la file d'attente	43
4.10/Saisir une doléance à distance	43
4.11/Contact avec centre d'appel par le numéro vert 3011	43
4.12/Service SMS	43
4.13/Géolocalisation par GPS de l'agence et/ou des centres d'accueil et d'orientation le plus proche de votre position actuelle.	43
4.14/Foire aux questions (FAQ), réponses sur les questions les plus répondues concernant la retraite	44
5/Lien d'accès des services via les plateformes	44
6/Présentations des plateformes	45

Table des matières

7/Catégories des plateformes d'accès.....	46
7.1/ Compte individuel du salarié.....	46
7.2/ e-retraite (employeur) : la demande de retraite en ligne.....	47
7.3/https://suivi.cnr.dz (retraité).....	48
7.4/Compte en ligne du retraité	48
7.5/ REVAL CNR.DZ(retraité).....	50
7.6/Plateforme تقاعدي retraite.dz:	50
7.7/Le site officiel de la CNR (retraité, employeur, salariés):	51
Conclusion du chapitre 3	53
Conclusion générale	55
Bibliographie.....	58
Table des matières	61