

UNIVERSITE MMOULOU MAMMERI DE TIZI-OUZOU
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET SCIENCES DE
GESTION
DEPARTEMENT SCIENCES DE GESTION



Mémoire

En vue de l'obtention du Diplôme de Master
en Sciences de Gestion
Option : Management Public

Thème:

Impact de la numérisation sur les
administrations publiques

Cas : De la wilaya de Tizi-Ouzou

Réalisé par :

- TALEB Ouardia
- KACI Mariem

Encadré par :

Dr. ACHIR Mohammed

Devant les membres de jury :

- Président : Mr.OUALIKANE Selim.....Professeur U.M.M.T.O
- Examineur : Mr.ABIDI Mohammed..... Docteur U.M.M.T.O
- Rapporteur: Mr.ACHIR Mohammed..... Docteur U.M.M.T.O

Promotion : 2018

Remerciements

Au terme de ce travail nous remercions en premier lieu le bon Dieu de nous avoir illuminé ouvert les portes de savoir et de nous avoir donné la volonté et le courage d'élaborer ce travail.

Nous remercions infiniment notre promoteur Monsieur ACHIR Mohammed de nous avoir accordé l'honneur de diriger ce travail de nous avoir orientés conseillé soutenu le long de son élaboration qu'il trouve ici l'expression de notre reconnaissance de gratitude.

Nous adressons nos sincères remerciements à tous les membres de jury de nous avoir accordé l'honneur d'évaluer notre travail et de l'enrichir.

À la fin nous remercie en toute personne ayant contribué de près ou de loin dans l'élaboration de l'aboutissement de ce travail.

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail :

Je tiens particulièrement à exprimer toute ma gratitude à ma famille donc le soutien a été essentiel tout au long de mes études et tout particulièrement au cours de ce travail

A mon père, je suis très reconnaissante pour ton amour patience et soutien dont tu as fait preuve à mon égard en vue de ma réussite

Un énorme merci à ma mère qui m'a soutenu rassurée et qui a su prendre sur elle dans les moments difficiles merci pour ton amour et pour tout ce que tu m'as appris

A mes chers frères : Mohamed, Ahmed, Koceila et Sidali

A mes chères sœurs : Saida et Lydia ainsi qu'à leurs maris

A mes adorables sœurs Samira et Katia

A ma très chère nièce Nadia

A mes grands- mères

A toute ma famille paternelle et maternelle

A ma binôme « Mariem » ainsi que sa famille.

A tous mes amis (es).

 **Ouardia**

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail :

A ma chère mère qui m'a donné la vie symbole de tendresse ; qui s'est sacrifiée pour mon bonheur et ma réussite, merci pour ton amour et pour tout ce que tu m'as appris, que dieu te garde et te protège.

A mon adorable frère Amine pour son soutien et son affection, il a toujours été à mes côtés dans les moments difficiles je lui souhaite pleines de bonnes choses.

Tout particulièrement à ma chère tante Nadia et son mari Karim ainsi qu'à ses enfants : Saadi, Léa et Alissia.

A mes chères cousines Hanane, Houda pour votre amour, patience, soutien et aide à chaque moment de ma vie.

A ma binôme « Ouerdia » ainsi sa famille.

A mes amies : Sarah , Melissa, Sihem et Lynda.

A mes amis : Youcef, Malek, Selmane.

✍ Mariem

Liste des abréviations

Liste des abréviations

- **APW**: Assemblée Populaire De Wilaya
- **APC** : Assemblée Populaire Communale
- **AITA** : Association Internationale De Télécommunications Algérienne
- **ANPT** : Agence Nationale De Promotion Et De Développement Des Parcs Technologique
- **AA** : Accord D'association
- **BEC** : Bureau Des Exportations Et Du Contentieux
- **BCN** : Bureau Des Circulations Des Nationaux
- **BCE** : Bureau Des Circulation Des Etrangers
- **BEA** : Bureau Des Elections Et Des Associations
- **BCA** : Bureau De La Circulation Automobile
- **BADW** : Bureau Des Actes Et Délibération De La Wilaya
- **BCN** : Bureau De l'Etat Civil Et Du Service National
- **BECRP** : Bureau Des Etablissements Classés Et Des Professions Réglementées
- **CEP** :
- **CREAD** : CENTRE DE RECHERCHE EN ECONOMIE APPLIQUEE POUR LE DEVELOPPEMENT
- **CAO** : CONCEPTION ASSISTEE PAR ORDINATEUR
- **CERTIC** : CENTRE D'ETUDE ET DE RECHERCHE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
- **CNI** : CARTE NATIONALE D'IDENTITE
- **CNI BE** : CARTE NATIONALE D'IDENTITE BIOMETRIQUES
- **CNI ORD** : CARTE NATIONALE D'IDENTITE ORDINAIRE
- **CRJ** : CONSEIL RESIDENT JUMELAGE
- **DAI** : DIGITAL ACCES INDEX
- **DAO** : DESSIN ASSISTE PAR ORDINATEUR
- **DAL** : DIRECTION DE L'ADMINISTRATION LOCALE
- **DRAG** : DIRECTION LOCALE DE LA REGLEMENTATION ET DE L'ADMINISTRATION GENERALE
- **EDI** : Echange De Données Informatisées
- **ERP** : Entreprise Ressource Planning
- **ETL** : Extraction Transfert Loading

- **FTP** : Fille Transport Protocole
- **GRH** : Gestion Des Ressources Humaines
- **GSM** : Global Système For
- **IT** : Institut De Communication
- **INTTIC** : Institut National Des Télécommunications Et Des Technologies De L'information Et De La Communication
- **INPTIC** : Institut National De La Poste Et Des Technologies De L'information Et De La Communication
- **IDEG** : Index De Développement De L'e-Gouvernement
- **MPTIC** : Ministère Des Postes Et Technologies De L'information Et De La Communication
- **MIM** : Ministère De L'industrie Et Des Mines
- **MICL** : Ministère De L'intérieur Et Des Collectivités Locales
- **NTIC** : Nouvelles Technologies De L'information Et De La Communication
- **OCDE** : Organisation De Coopération Et De Développement Economiques
- **OCM** : Organisation Commune De Marché
- **PIB** : Produit Intérieur Brut
- **PME** : Petites Et Moyennes Entreprises
- **SAJC** : Service Des Affaires Juridiques Et Du Contentieux
- **SCP** : Service De La Circulation Des Personnes
- **SRG** : Service De La Réglementation Et Des Affaires Générales
- **TIC** : Technologie De L'information Et De La Communication
- **UIT** : Union Internationale Des Télécommunications

Liste des figures et tableaux

LISTE DES FIGURES

N° FIGURE	TITRE FIGURE	PAGE
01	Les composantes du système d'information.	05
02	Développement des TIC dans le monde	07
03	Facteurs ayant une influence sur l'accès au TIC	15
04	Evolution du nombre d'internautes dans les pays en développement entre 2009 et 2015.	19
05	Organigramme de direction de réglementation et des affaires générales (DRAG)	56
06	Présentation des actes numérisés	63
07	Etat de délivrance des documents biométrique, wilaya de Tizi-Ouzou	66
08	Processus de délivrance des documents biométriques.	70

LISTE DES TABLEAUX

N° TABLEAU	TITRE TABLEAUX	PAGE
01	Evolution des TIC	06
02	Outils de communication	09
03	Classement des pays en fonction de l'indice IDI	13
04	Tendances de développement mondial des TIC	27
05	Cadre logique	40
06	Communes, dairates, et superficie de la wilaya de Tizi-Ouzou	49
07	Résultats de l'analyse topographique de ce milieu physique	52
08	Programme acquisition matériels informatique de 2010 à 2018	58
09	Etat de délivrance des documents d'état civil, wilaya de Tizi-Ouzou	63
10	Etat de délivrance des documents biométrique, wilaya de Tizi-Ouzou	66
11	Evolution de nombre de passeport et de carte nationale	69

Sommaire

Sommaire

REMERCIEMENTS

DEDICACES

LISTE DES ABREVIATIONS

LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX

INTRODUCTION GENERALE : 1

PARTIE THEORIQUE

CHAPITRE I :

LES NOUVEAUX SUPPORTS DE LA COMMUNICATION TIC

SECTION 01 : ÉMERGENCE DE LA SOCIÉTÉ D'INFORMATION 4

SECTION 02 : LES FACTEURS FAVORISANT LE DÉVELOPPEMENT DES TIC 21

CHAPITRE II :

NUMÉRISATION DES SERVICES PUBLICS

SECTION 01 : RÉFORME DES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES EN ALGÉRIE 24

SECTION 02 : LES PROGRAMMES D'INVESTISSEMENTS 27

PARTIE PRATIQUE

CHAPITRE III :

MODERNISATION DU SERVICE ADMINISTRATIF DANS LA WILAYA DE TIZI-OUZOU

SECTION 01 : PRÉSENTATIONS DES ORGANISMES CONCERNÉS PAR L'ÉTUDE EMPIRIQUE 48

SECTION 02 : PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE DE TERRAIN..... 60

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

GLOSSAIRE

TABLE DES MATIÈRES

ANNEXES

Introduction générale

Introduction générale :

Dans un contexte socio-économique mouvementé, les TIC (*technologies de l'information et de la communication*) sont devenues, plus que jamais, les leviers proclamés d'une transformation profonde du fonctionnement des services de l'Etat, d'autant qu'elles sont appelées, en maintes circonstances, à devenir le support privilégié des relations entre administrations et administrés.

Les résultats attendus sont impressionnant à travers la numérisation et la dématérialisation des services. Il en va justement d'une part de l'amélioration de l'organisation interne des administrations dans la perspective d'une plus grande efficacité qui résulte de la diminution importante des coûts, d'une meilleure efficacité en rapport avec la qualité attendue par les usagers, d'une rapidité accrue du traitement des dossiers, de la refonte systématique des processus internes centrée prioritairement sur les besoins et la satisfaction des citoyens.

D'autre part, il s'agit aussi de la simplification, de la flexibilité, de transparence des procédures, de la mutualisation des échanges de données en vue de supprimer les saisies multiples et redondantes d'informations, de l'échange de bonnes pratiques et de connaissances entre administrations et services et d'une meilleure utilisation des ressources humaines (*e-GRH*) et matérielles « *e-procurement* ».

Ces instruments de numérisation sont à consolider et à mettre en œuvre dans un contexte de nécessité de réduction drastique des effectifs et de diminution accélérée des dépenses de l'Etat avec, à l'horizon, la promesse d'une contribution substantielle à la réduction des déficits publics.

De tels enjeux sont aussi plus que primordiaux pour l'Algérie, qui n'a, d'ailleurs, pas tardé de lancer un programme ambitieux de numérisation de l'administration publique. Cette dernière commence à devenir une réalité en commençant par la numérisation d'un grand nombre de documents tels que les actes d'état-civil, le passeport, la carte d'identité biométriques, les correspondances et les différents types de formulaires.

Cependant, si la dématérialisation des documents administratifs a accéléré la modernisation des services de l'État et permis d'importants changements des méthodes de travail, elle est aussi appréhendée en étant considérée comme une source de risques quant à la sécurisation des flux des données stockées (*M. BELMIHOUB, 2004*).

Par ailleurs, l'Etat doit faire des efforts considérables pour prévoir et maîtriser des risques de sécurité informationnelle surtout à l'ère de la mondialisation de l'information et de la cybercriminalité.

Selon M .C. BELMIHOUB, 2004 : «la généralisation de la numérisation ne va pas toujours sans poser de problèmes concernant la sécurité des données stockées, faute d'un cadre réglementaire clairement défini permettant de préserver l'aspect privé et personnel de ces données ».

En effet, le processus de l'administration est complexe. Elle stocke et traite une infinité d'informations diverses mais aussi personnelles ou à caractère personnel et qui sont par la suite transformées en données informatiques et accessibles via les réseaux intranet. Il s'agit aussi de protéger ces données contre toute atteinte ou utilisation à d'autres fins que celles pour lesquelles elles ont été enregistrées ce que exige de bien situer les vrais enjeux de l'administration électronique aussi bien pour les services publics que pour les usagers, et en même temps, de définir les défis concernant la protection des données à caractère personnel par la mise en place d'un cadre juridique approprié.

Il demeure que la numérisation des services publics par l'utilisation des supports technologiques a eu pour conséquences de réduire l'abondante paperasse et le travail des préposés et, surtout, de permettre aux usagers d'accéder plus rapidement à ces services, sans effort de déplacement. La digitalisation est largement utilisée dans les administrations et les collectivités territoriales (APW, APC), elle répond à la nécessité de mieux prendre en charge les besoins du citoyen. Elle est même un volet important des réformes engagées par l'État. Ainsi c'est dans ce contexte que nous posons la problématique suivante :

Quel est l'impact des TIC en général et de la numérisation en particulier sur le service de l'administration publique en Algérie ?

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

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

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

Intérêt du sujet :

L'intérêt de ce sujet se manifeste dans l'enjeu actuel que constitue la numérisation du service public et de l'administration publique en général. La réduction des revenus pétroliers et l'augmentation sans cesse des dépenses publiques ont engendrés des déficits chroniques importants dans les comptes des finances publiques. C'est pourquoi il est impératif d'accélérer le processus de la modernisation et numérisation du service public en vue de réduire les dépenses publiques.

Hypothèses :

Pour cela nous pouvons mettre en avant les hypothèses suivantes :

- les tic ont contribué a l'amélioration du service public administratif a partir la numérisation
- les TIC n'ont pas engendre l'impact positif escompté du fait que il existe une faiblesse de l'encadrement du personnel.

Structure du travail:

Dans le but de répondre à notre problématique de recherche, nous avons eu recours à des investigations théoriques et empiriques à travers une étude au niveau de l'administration de la Wilaya de Tizi-Ouzou.

La structure du travail s'articule en conséquence en trois chapitres. Les deux premiers sont d'ordre théorique tandis que le troisième constitue une étude empirique.

Partie théorique

CHAPITRE I :

Les nouveaux supports de la communication TIC

Section 01 : Émergence de la société d'information

1.1. Définition des TIC :

Selon le grand dictionnaire terminologique les TIC sont un « *Ensemble des technologies issues de la convergence de l'informatique et des techniques évoluées du multimédia et des télécommunications qui ont permis l'émergence de moyens de communication plus efficaces, en améliorant le traitement, la mise en mémoire, la diffusion et l'échange de l'information* ». ¹

Un système d'information est « *un ensemble organisé de ressources : matériel, logiciel, personnel, données, procédures permettant d'acquérir, de traiter, de stocker, et de communiquer des informations (sous formes de données, textes, images, sons, etc.) dans des organisations* ». ²

Selon AMOS.D, un système d'information est « *un système utilisateur-machine intégré qui produit des informations pour assister les êtres humains dans les fonctions d'exécution, de gestion et de prise de décision. Le système utilise des équipements informatiques, des logiciels, des bases de données, des procédures manuelles et des modèles pour l'analyse, la planification, le contrôle et la prise de décision* ». ³

À travers ces définitions on peut dire que le système d'information est un ensemble de ressources, organisé est finalisé, qui a pour objectif de produire de l'information afin d'assister la prise de décision.

Les TIC sont caractérisées par :

- La célérité dans la diffusion d'information ;
- L'absolution du temps et de l'espace ;
- L'évolution constante des TIC ;
- L'Accessibilité ;
- Les TIC participent à la facilitation dans la gestion.

¹ CHATELAINYannick et Loick ROCHE « *cyber gagnant* » Maxima Paris 2000.p.31.

² LAMIZET Bernard, SJLEM Ahmed, dictionnaire encyclopédique de sciences de l'information et de la communication, paris, 1997, p.140.

³AMOS david, Odile THIERY. Prise en compte du profil de l'utilisateur dans un Système d'Information Stratégique, USA, 2001, p197.

1.2. Les composantes des TIC :

1.2.1. Le personnel :

Il s'agit de tous les utilisateurs qui interviennent dans le processus du système d'information.

1.2.2. Le matériel :

Il concerne tous les dispositifs et supports de l'information (*ordinateurs, feuilles de papiers, disque magnétique...etc*).

1.2.3. Logiciels et procédures :

Automatisation des procédures via l'utilisation des logiciels et des applications.

1.2.4. Les données :

Elles représentent la matière première, elles subissent des transformations tout en long du processus de traitement afin de devenir une information compréhensive prête à être exploiter.⁴

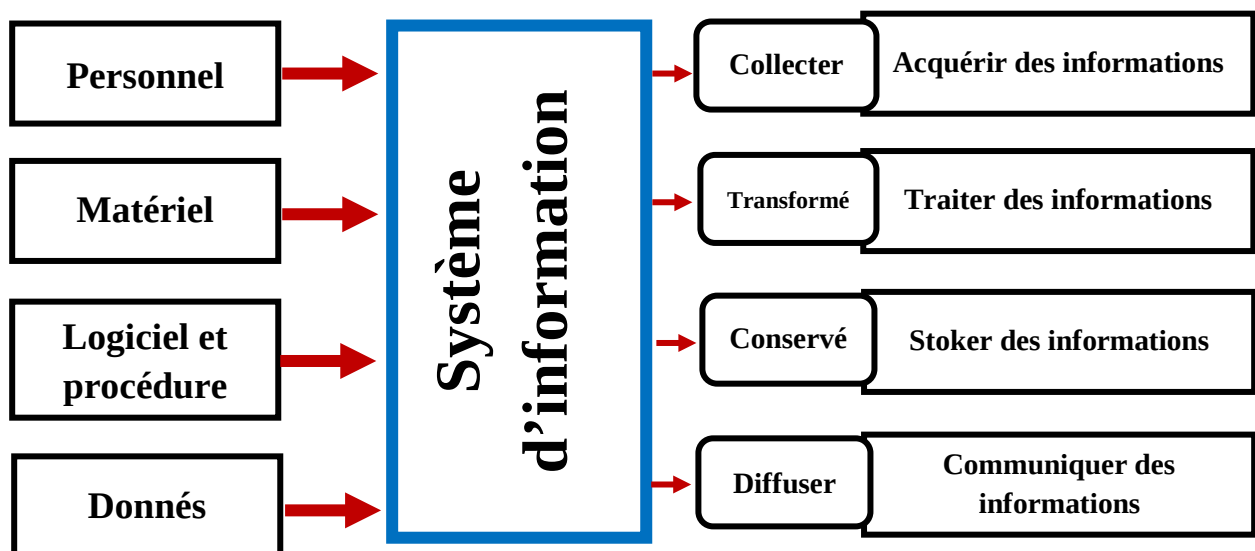


Figure 01 : Les composantes du système d'information.

Source : établi par nous-mêmes.

⁴ AUBERT B. et al., « l'innovation et les technologies d'information et des communications », HEC Montréal, octobre 2010, P.7.

1.3. Evolution des TIC :

Depuis les années 1970, l'accélération de l'utilisation des TIC a été l'un des faits les plus marquants, le tableau ci-dessous illustre les étapes de leurs évolutions.⁵

Tableau N°1 : Evolution des TIC (Hubert B et al., 2010)

Phase / années	1970	1980	1990	2000
Phase	Automatisation	Intégration et transformation de l'organisation	Communication	Interaction et individualisation
Innovation	Ordinateurs, robots, machines.	Ordinateurs personnels	Internet (web 1.0)	Web 2.0
Caractéristiques	Accroissement du capital physique.	-Généralisation des outils bureautiques. -Digitalisation et transformation des processus d'affaires.	-globalisation du service informatique. -standardisation des interfaces utilisées.	-connectivité des personnes et des objets. individualisation et portabilité ubiquité.
Impact économique	Gains des productivités.	-gains de productivité -réduction des couts de transaction internet.	-gains de productivité. -réduction des couts de transaction internes et externes. -transformation de la chaine de valeur.	-gains de productivité. -réduction des couts de transaction internes et externes. -transformation de la chaine de valeur. -augmentation des bénéfices informationnels.

Source : L'innovation et les technologies de l'information et des communications, HEC, Montréal, p7.

1.3.1. Développement des TIC dans le monde :

Dans les années 80 et 90, le développement des TIC s'est mesuré essentiellement par l'augmentation du nombre des lignes téléphoniques fixes.

Le graphique ci-dessous montre le développement des TIC dans le monde.

⁵Idem.p.23.

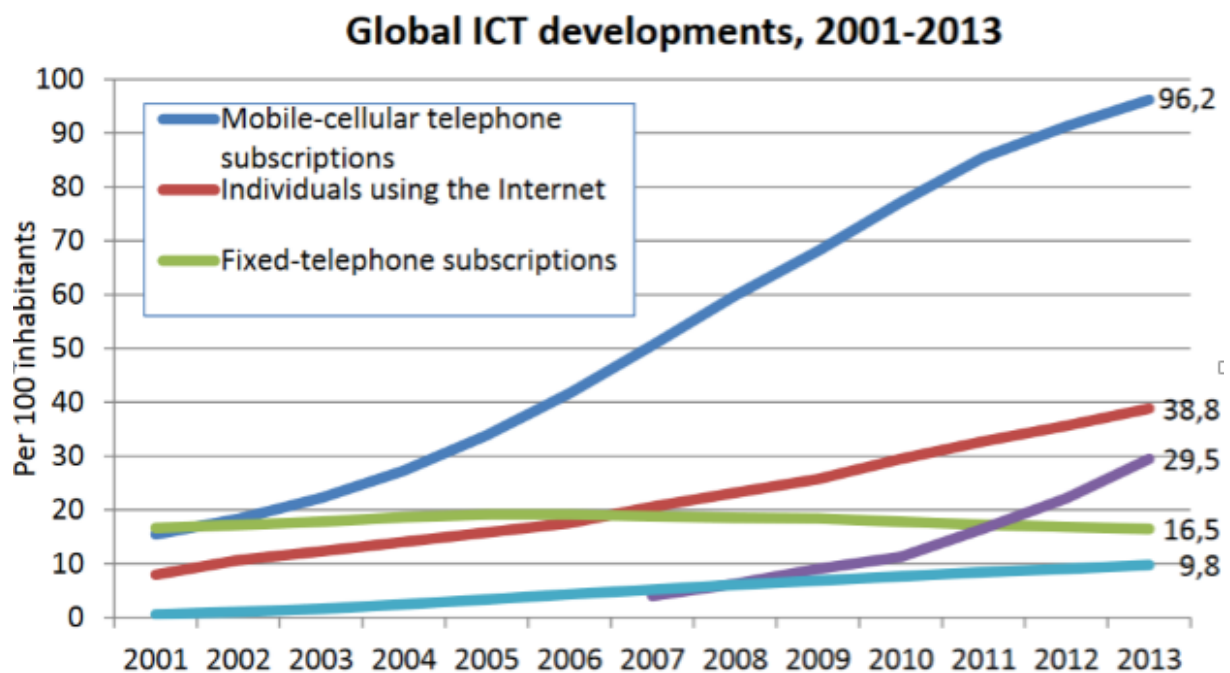


Figure 02 : Développement des TIC dans le monde

Source : [https : www.itu.int](https://www.itu.int), consulté le 30/09/2018 0 15:00 .

1.4. Les caractéristiques des TIC :

D'après R.REIX, les caractéristiques des technologies de l'information et de la communication peuvent être résumées en quatre points : La compression du temps, la compression de l'espace, la réduction des espaces de stockage de l'information.⁶

1.4.1. La compression du temps :

L'automatisation des opérations a permis de réaliser des performances considérables en termes de temps, La capacité des ordinateurs à traiter des millions d'informations par seconde confère à l'entreprise des avantages très intéressants notamment une très grande diminution du temps de traitement des informations, ce qui se traduit par des gains de productivité et la possibilité d'accomplir certaines tâches irréalisables manuellement.

⁶ Reix R., Fallery B., Kalika M., Rowe F, Systèmes d'information et management des organisations, sixième édition, 2016, p.78.79.

1.4.2. La compression de l'espace géographique :

Les technologies de l'information et de la communication ont permis d'éliminer les barrières frontières entre les pays. De ce fait elles permettent aux entreprises délocalisées de rester fortement coordonnées avec les autres activités de la firme grâce à leurs capacités impressionnantes de transmettre instantanément d'importants volumes de données entre deux (ou plusieurs) points très éloignés du globe.

1.4.3. La réduction de l'espace de stockage de l'information :

Les technologies magnétiques (*disques et bandes*) et optiques (*CD-Rom*) permettent le stockage d'un volume important de données dans des conditions d'encombrement très réduit, il s'agit d'un progrès considérable par rapport aux formes de stockages classiques (*archives, papiers*).⁷

1.4.4. Flexibilité de l'usage :

Les technologies de l'information disposent d'un très large potentiel d'utilisation et permettent la restitution des informations sous différents supports de plus en plus adaptés aux besoins d'utilisations.⁸

1.5. Les différents outils des TIC :

Les TIC regroupent l'ensemble des ressources nécessaires pour échanger et partager les informations entre les membres d'une entreprise. Elles sont constituées d'outils de communication et d'outils de gestion des données.

1.5.1. Les outils de communications :

Les outils de communication se composent de téléphone fixe, téléphonie mobile, le télécopieur ou le téléfax et enfin le réseau informatique.

⁷ BOULOC Pierre, NTIC : « comment en tire profit », 8 Edition, RIA, Paris, 2003, p.229.

⁸Idem. p.230.

Chapitre I : Les nouveaux supports de la communication TIC

Tableau N°2: Outils de communication

Outils	Désignations
le téléphone	C'est un ancien outil et son utilisation a tendance à disparaître de plus en plus à cause de l'émergence de la téléphonie mobile.
le téléphone mobile	Le téléphone mobile ou cellulaire est un appareil de télécommunication qui permet de communiquer par téléphone, sans être relié par câble tout en étant mobile
le télécopieur ou téléfax	C'est un appareil électronique qui a pour rôle de convertir les images et les textes en impulsion électrique afin de les transmettre à un destinataire
le réseau informatique	Il s'agit d'un ensemble de moyens matériels et logiciels mis en œuvre pour assurer l'échange des communications entre les ordinateurs,
Internet	c'est un réseau mondial de télécommunication reliant entre eux des ordinateurs ou des réseaux locaux et permettent l'acheminement des données numérisées de toutes sortes
Internet	Il s'agit d'un réseau informatique intérieur semblable à internet il est fondé sur les techniques de communication d'internet, mais propre à une entreprise ou à une organisation et non reliée directement à internet.
Extranet	Un extranet n'est ni un intranet, ni un site internet, il s'agit d'un système supplémentaire offrant par exemple aux clients d'une entreprise, à ses partenaires ou à des filiales, un accès privilégié à certaines ressources informatiques de l'entreprise par l'intermédiaire d'une interface Web.

Source : Etabli par nous meme ; 2018.

1.5.2. Les outils de gestion des données :

Les outils de la gestion des données les plus utilisés dans une organisation sont : les bases de données, l'échange de données informatisées (EDI), et entreprise ressources planning (ERP).

1.5.2.1. Les bases de données :

La base de données a pour objectif de mémoriser des informations en grande masse dans un système informatique central doté d'une grande capacité de stockage, elle comporte essentiellement le Datawarehouse et le Datamining.

Le datawarehouse : Il s'agit d'une application qui regroupe un ensemble de données qui sont répertoriées selon un historique bien précis. Selon Geneviève Feraud, l'objectif du datawarehouse est de « centraliser toutes les données en optimisant l'information qu'elles contiennent ».⁹

L'application Datawarehouse constitue un entrepôt de données visant à assister la prise de décision au sein des entreprises. Pour automatiser les informations, le système décisionnel remplit trois fonctions essentielles à savoir : ¹⁰

A. L'extraction des données :

Cette étape consiste à traiter des données afin d'éviter toute forme de redondance à l'aide d'un outil développé dit ETL (ExtractionTransfertLoading).

B. Le stockage de données :

C'est un processus qui consiste à rassembler des données pour créer des schémas relationnel cette étape aide à avoir une vue d'ensemble sur les informations collectées.

C. Le reportage de données :

C'est la mise à la disposition des utilisateurs des données de la base prêtes à être exploitées tout en sécurisant ses contenus.

D. Le Datamining :

Le Datamining est un « processus qui permet de découvrir dans de grosses bases de données consolidées des informations jusque-là inconnues, mais qui peuvent être utiles, et d'utiliser ces informations pour soutenir des décisions tactiques et stratégiques ».¹¹

Donc le datamining est une méthode qui peut être utile dans l'exploitation des données afin d'en extraire des connaissances importantes pour l'entreprise, surtout lorsqu'il s'agit

⁹ Geneviève Feraud « L'art de management de l'information » édition Village Mondial, 2000, p 24-,25

¹⁰ Edith Nuss « Marketing et media interactive» Edition d'Organisation, 2002, p 58.

¹¹Badoc.M. « e-marketing de la banque et de l'assurance » édition d'Organisation, 1998, p 20.

d'une quantité très importante d'information. Le domaine où le datamining a réussi à être très efficace est la gestion de la relation client, notamment en augmentant le volume des ventes à travers la connaissance du comportement des consommateurs.

E. L'échange de Données Informatisées(FDI) :

Il s'agit «de systèmes d'information associés à plusieurs entreprises devenant partenaires».¹² Ce sont des systèmes d'information globaux. En effet l'EDI sert à communiquer des données structurées entre les différents partenaires, ces données sont généralement codifiées et présentées sous un format bien précis.

F. Entreprise Ressource Planning (ERP) :

Les progiciels de gestion intégré ERP sont « des progiciels qui couvrent toutes les fonctions de l'entreprise : l'achat, les ventes, les stocks, la finance, la logistique et la fabrication. Ils ont la vertu d'amener les entreprises à adopter un même mode de fonctionnement, d'avoir une vision financière intégrée, de partager les mêmes informations en évitant les doubles saisies et les interfaces informatiques ». Ainsi l'ERP est une application qui a pour rôle de gérer et centraliser l'ensemble des processus de l'entreprise du fait qu'il contribue très fortement à l'homogénéisation du SI dans un environnement où la tendance générale tend à la diversification des fournisseurs aussi bien des logiciels que de matériels . L'intégration des différentes fonctions des ERP permet une meilleure productivité et une réduction des couts de l'information.

G. Le Groupeware :

Le groupeware est défini comme étant « l'ensemble des techniques et des méthodes qui contribuent à la réalisation d'un objectif commun à plusieurs acteurs, séparés ou réunis par le temps et l'espace, à l'aide de tout dispositif interactif. Faisant appel à l'informatique, aux télécommunications et aux méthodes de conduite de groupe ».¹³ Cet outil utilisé en groupe, constitue « l'ensemble des technologies et de méthodes de travail associées qui par l'intermédiaire de la communication électronique permettent le passage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif »¹⁴.

¹² ALAIN Fernandel « **le bon usage des technologies expliqué au manager** », Edition d'Organisation, 2001, p.137.

¹³Idem.

¹⁴ALAIN Fernandel, Op.cit, p.132.

H. Le Workflow (automatisation des flux de documents) :

Le workflow est une composante de groupeware qui permet de numériser les documents en papiers. Il représente l'ensemble des techniques et méthodes qui contribuent à la réalisation d'un objet commun à plusieurs acteurs séparés ou réunis par le temps ou l'espace à l'aide de tout dispositif interactif faisant appel à l'informatique, aux télécommunications et aux méthodes de conduite de groupe.

Le workflow permet de nombreux avantages tels que la compression du temps et la transformation d'activités séquentielles en activités simultanées, la réduction du coût lié au travail collaboratif, la réduction de consommation de papier ou alors l'amélioration de la gestion de l'information.

1.6. Les indicateurs liés au TIC :

1.6.1. L'indice de développement des TIC (IDI) :

L'IDI est une valeur repère (présentée sur une échelle de 0 à 10) composée de 11 indicateurs. Il a pour objectif de suivre les progrès accomplis en matière de développement des TIC, tant dans les pays développés que dans les pays en développement, et de mesurer l'évolution de la fracture numérique au niveau mondial.

L'indice IDI est divisé en trois sous-indices « accès, utilisation et compétences » chacun d'eux reflétant différents aspects et composantes du processus de développement des TIC

Le tableau 03 ci-dessous répertorie classe les pays en fonction de l'indice IDI.¹⁵

¹⁵ Mesurer le degré de développement des TIC : Nouvelles tendances, nouveaux défis, revue No.1, édition international télécommunication union, 2016, p.9.

Chapitre I : Les nouveaux supports de la communication TIC

Tableau N°3: Classement des pays en fonction de l'indice IDI

Pays	Classement 2011	IDI 2011	Classement 2010	IDI 2010
Corée (Rép. de)	1	8,56	1	8,45
Suède	2	8,34	2	8,21
Danemark	3	8,29	3	8,01
Islande	4	8,17	4	7,96
Finlande	5	8,04	5	7,89
Pays-Bas	6	7,82	7	7,60
Luxembourg	7	7,76	6	7,64
Japon	8	7,76	8	7,57
Royaume-Uni	9	7,75	14	7,35
Suisse	10	7,68	9	7,48
Hong Kong, Chine	11	7,68	12	7,39
Singapour	12	7,66	10	7,47
Norvège	13	7,52	11	7,39
Macao, Chine	14	7,51	13	7,38
Etats-Unis	15	7,48	16	7,11
Allemagne	16	7,39	15	7,18
Nouvelle-Zélande	17	7,34	18	7,03
France	18	7,30	17	7,08
Autriche	19	7,10	22	6,74
Irlande	20	7,09	19	6,99
Australie	21	7,05	21	6,75
Canada	22	7,04	20	6,87
Belgique	23	6,89	23	6,60
Estonie	24	6,81	26	6,36
Slovénie	25	6,70	24	6,54
Malte	26	6,69	28	6,30
Israël	27	6,62	25	6,41
Espagne	28	6,62	27	6,31
Italie	29	6,28	29	6,13
Qatar	30	6,24	31	5,94
Pologne	31	6,19	30	6,09
République tchèque	32	6,17	33	5,89
Grèce	33	6,14	35	5,88
Barbade	34	6,07	32	5,91
Lituanie	35	6,06	34	5,88
Lettonie	36	6,06	37	5,80
Portugal	37	6,05	36	5,86
Fédération de Russie	38	6,00	40	5,61
Slovaquie	39	5,86	39	5,63

Pays	Classement 2011	IDI 2011	Classement 2010	IDI 2010
Mexique	79	3,79	78	3,60
Albanie	80	3,78	80	3,48
Viet Nam	81	3,68	86	3,41
Equateur	82	3,68	85	3,41
Egypte	83	3,66	81	3,44
Mongolie	84	3,63	87	3,36
Tunisie	85	3,58	83	3,42
Pérou	86	3,57	82	3,43
Iran (République islamique d')	87	3,53	88	3,35
Fidji	88	3,50	93	3,08
Jamaïque	89	3,49	84	3,42
Maroc	90	3,46	92	3,19
Sudafricaine (Rép.)	91	3,42	90	3,20
Thaïlande	92	3,41	89	3,29
Dominicaine (Rép.)	93	3,34	91	3,19
Philippines	94	3,19	94	3,04
Indonésie	95	3,19	97	3,01
Syrie	96	3,15	96	3,01
Paraguay	97	3,14	99	2,94
Bolivie	98	3,13	100	2,93
Guyana	99	3,12	95	3,02
Tonga	100	3,12	98	2,94
Cap-Vert	101	3,08	101	2,90
Ouzbékistan	102	3,05	104	2,77
El Salvador	103	2,99	102	2,89
Algérie	104	2,98	103	2,86
Sri Lanka	105	2,88	105	2,74
Cuba	106	2,77	107	2,66
Honduras	107	2,72	106	2,71
Botswana	108	2,67	108	2,50
Namibie	109	2,51	112	2,27
Turkménistan	110	2,49	109	2,44
Gabon	111	2,47	110	2,40
Tuvalu	112	2,46	113	2,23
Nicaragua	113	2,44	111	2,31
Kenya	114	2,32	114	2,07
Zimbabwe	115	2,24	118	1,89
Swaziland	116	2,24	115	2,06
Ghana	117	2,23	121	1,81

Chapitre I : Les nouveaux supports de la communication TIC

Bahreïn	40	5,85	45	5,19	Bhoutan	118	2,13	117	1,92
Hongrie	41	5,77	42	5,53	Inde	119	2,10	116	1,98
Croatie	42	5,75	41	5,54	Lao (R.d.p.)	120	1,99	120	1,84
Antigua-et-Barbuda	43	5,74	44	5,35	Cambodge	121	1,96	119	1,88
Chypre	44	5,73	38	5,64	Nigéria	122	1,93	124	1,75
Emirats arabes unis	45	5,64	43	5,41	Iles Salomon	123	1,85	127	1,67
Bélarus	46	5,57	46	5,08	Sénégal	124	1,85	122	1,76
Arabie Saoudite	47	5,43	53	4,81	Gambie	125	1,84	123	1,75
Serbie	48	5,40	47	5,04	Yémen	126	1,76	126	1,70
Kazakhstan	49	5,27	56	4,65	Pakistan	127	1,75	125	1,71
Uruguay	50	5,24	49	4,89	Djibouti	128	1,74	128	1,65
Bulgarie	51	5,20	51	4,87	Côte d'Ivoire	129	1,69	131	1,62
Roumanie	52	5,13	50	4,89	Comores	130	1,68	130	1,64
Oman	53	5,10	54	4,75	Myanmar	131	1,67	129	1,65
Ex-Rép. yougoslave de Macédoine	54	5,05	48	4,90	Ouganda	132	1,67	136	1,53
Chili	55	5,01	58	4,63	Rwanda	133	1,66	140	1,50
Argentine	56	5,00	55	4,72	Togo	134	1,65	132	1,59
Brunéi Darussalam	57	4,95	52	4,85	Zambie	135	1,65	137	1,53
Malaisie	58	4,82	57	4,63	Mauritanie	136	1,64	138	1,53
Saint-Vincent-et-les-Grenadines	59	4,74	59	4,58	Népal	137	1,63	134	1,55
Brésil	60	4,72	67	4,17	Cameroun	138	1,60	135	1,54
Trinité-et-Tobago	61	4,57	60	4,42	Tanzanie	139	1,60	139	1,52
Moldova	62	4,55	62	4,24	Congo (Rép.du)	140	1,60	133	1,55
Bosnie-Herzégovine	63	4,53	64	4,21	Bénin	141	1,55	141	1,49
Sainte-Lucie	64	4,49	61	4,36	Papouasie-Nouvelle-Guinée	142	1,44	144	1,36
Liban	65	4,48	68	4,11	Madagascar	143	1,44	142	1,41
Panama	66	4,41	63	4,21	Malawi	144	1,42	143	1,37
Ukraine	67	4,40	65	4,20	Mali	145	1,38	147	1,24
Azerbaïdjan	68	4,39	73	3,83	Congo (Rép. dém.)	146	1,30	149	1,18
Turquie	69	4,38	66	4,17	Mozambique	147	1,28	145	1,26
Seychelles	70	4,37	69	4,00	Guinée	148	1,28	146	1,25
Costa Rica	71	4,37	71	3,94	Libéria	149	1,26	148	1,20
Maldives	72	4,30	72	3,92	Ethiopie	150	1,15	150	1,09
Géorgie	73	4,20	75	3,75	Burkina Faso	151	1,14	152	1,06
Maurice	74	4,18	70	3,95	Erythrée	152	1,09	151	1,08
Jordanie	75	3,95	77	3,61	Centrafricaine (Rép.)	153	0,97	153	0,96
Colombie	76	3,93	76	3,73	Tchad	154	0,94	155	0,85
Venezuela	77	3,92	74	3,78	Niger	155	0,88	154	0,88
Chine	78	3,88	79	3,58					

Source : UIT (L'Union internationale des télécommunications)

1.6.2. Le panier des prix des TIC (IPB) :

Le prix des services TIC a une incidence considérable sur la demande et la diffusion des TIC. Afin de mesurer l'accessibilité économique des services TIC au niveau national ou régional ainsi qu'au cours du temps, l'UIT a mis en place le panier de prix des TIC (IPB), outil de comparaison unique qui fournit de précieuses informations concernant le coût et l'accessibilité économique des services téléphoniques fixes, cellulaires mobiles et large bande fixes dans le monde.

1.6.3. L'indice d'accès numérique (DAI) :

L'indice d'accès numérique (Digital Acces index) de L'UIT a permis a de nombreux pays, quant à leur utilisation du net, de calculer voire de comparer leur situation à celle des autres pays. Il permet donc de classer, en fonction du nombre de particuliers ayant accès à internet, les 178 pays connectés.

Le DAI s'articule autour de quatre facteurs fondamentaux. Ce sont: l'infrastructure, l'accessibilité économique, l'éducation: l'utilisation effective des TIC. Ce facteur est déterminant.¹⁶ Il permet d'adapter la théorie de l'indice aux réalités d'un pays donné. Il comprend huit indicateurs couvrant ces cinq facteurs. Comme le montre le schéma 3 ci-dessous :

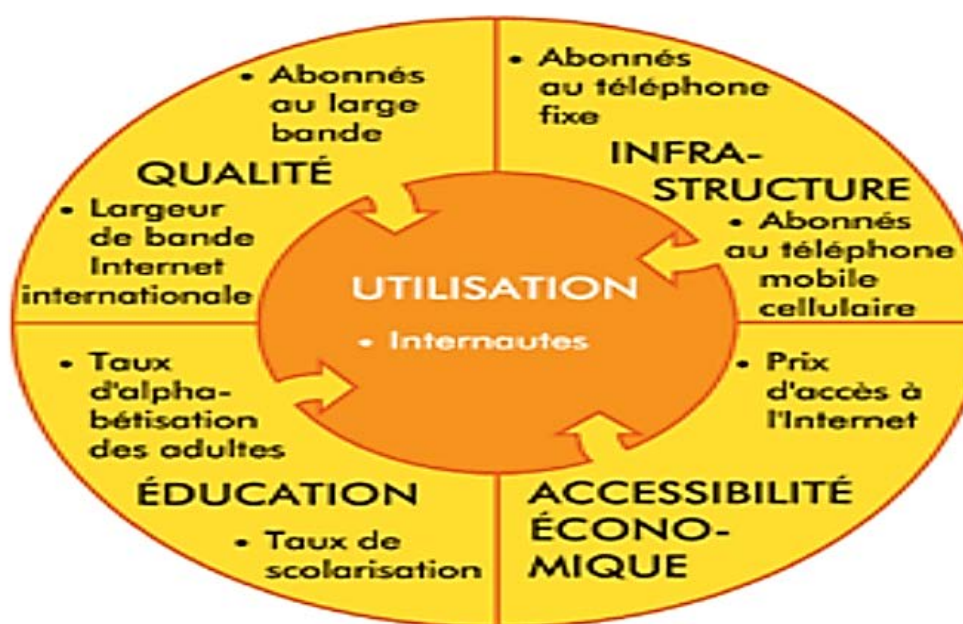


Figure 3 : Facteurs ayant une influence sur l'accès au TIC

Source : H.BUREAU. Nouveau usages, les TIC, quels impact, agence de l'environnement et de maitrise de l'énergie (ADAME) guide pour les bons usages, nouvelles technologie, France, juillet 2010, p 03.

¹⁶CHAABOUNI, La Mesure de l'Impact des TIC : Cadre Référentiel et Approche Pratique ; Colloque sur les Indicateurs Statistiques pour la Mesure de la Société de l'Information, Tunis le 5-6 Avril 2007.

1.7. Avantages et limites des TIC :

1.7.1. Les avantages des TIC :

Parmi les avantages d'une meilleure intégration des TIC, on note ce qui suit :

1.7.1.1 Facteur de compétitivité des entreprises :

- L'investissement dans les TIC serait l'un des principaux moteurs de compétitivité des entreprises et selon des études de l'OCDE, les TIC seraient un facteur important de croissance économique aux Etats-Unis. D'un point de vue général, les avantages des TIC peuvent être définis à trois niveaux :¹⁷

A. Point de vue du système d'information :

- Une meilleure connaissance de l'environnement ; réactivité plus forte face à cet environnement.
- Hausse de la productivité du travail pour la saisie et la réutilisation de l'information, donc une baisse des coûts.
- Amélioration de l'efficacité de la prise de décision permise par une stratégie plus performante.

B. Point de vue organisationnel et professionnel

- Fonctionnement et organisation moins hiérarchisée et partage d'information de l'entreprise.
- Meilleure gestion des ressources humaine comme le recrutement et la gestion des carrières.
- Création de nouveaux emplois.

C. Point de vue commercial

- Meilleure connaissance de la clientèle.
- Développement des innovations en matière de services et répondre aux besoins des consommateurs.
- Nouveau circuit de production grâce à l'extension potentielle du marché dont le commerce électronique.¹⁸

¹⁷ H.BUREAU.Opcit, p03 et 04-05.

¹⁸ Idem. p 05.

1.7.1.2. Des systèmes de paiement plus efficaces et rentables à l'échelle internationale :

Entre 1999 et 2010, le volume global des paiements a atteint 330 milliards d'opérations par an, où la plus forte croissance a été enregistrée dans les paiements électroniques, qui représentaient 85% de tous les paiements autres que ceux en espèces.

1.7.1.3. Un moyen de lutte contre le cyber insécurité :

Une meilleure capacité pour lutter contre le cyber insécurité émanant des pirates informatiques et des cybercriminels. A lui seul, le vol d'identité coûte à l'économie canadienne 2.5 milliards par an.

1.7.1.4. La capacité de répondre à la croissance de demande par désintermédiation :

En offrant aux consommateurs un plus grand accès en ligne aux produits et prestations de service.

Selon une récente enquête OCM (Organisation Commune de Marché), les cadres dans diverses industries augmentent les canaux de désintermédiation pour deux raisons : elle leur permet d'en apprendre davantage de leurs clients et permet de les servir plus efficacement.

Selon DETERIE.P : « Le rôle des TIC pour la croissance économique et la création d'emplois de qualité n'ont jamais été examinés d'aussi près. Malgré les craintes de voir les TIC accélérer le déploiement des ressources dans les pays en développement, les avantages des TIC sont aujourd'hui largement reconnus et représentent une méthode permettant aux entreprises et au secteur économique d'optimiser la productivité, de libérer des ressources et d'encourager l'innovation et la création d'emploi ».¹⁹

1.8. Les limites de l'investissement dans les TIC :

A la lumière de ces différentes lectures, on constate que les TIC ne procurent pas seulement des avantages, mais elles impliquent également des limites ou bien des risques qui l'entravent.

L'objectif ici n'est pas de faire la critique de ces technologies mais plutôt d'essayer de déterminer à priori, et appréhender ce que pourraient être les conséquences de leur utilisation, parmi ses limites on cite :²⁰

¹⁹Philippe DETERIE .Catherine BROYEZ, la communication interne au service de management, édition liaison, paris 2001, p143.

²⁰Idem.p.192

- L'apparition des blogs et le partage du contenu avec les internautes ; toute modification sur un domaine donné pousse l'entreprise à faire des efforts financiers lourds et une modification de l'offre produits/services plus marquée dans le but de garder une longueur d'avance sur les concurrents, c'est l'«exposition à la concurrence» ;
- Un risque qu'on peut dire qu'il n'est pas important mais reste tout de même notable à mentionner et qui concerne la confidentialité et la sécurité des données de l'entreprise, autrement dit le risque de pillage et le piratage des données (exportation au pillage) ;
- D'un côté, ses outils (technologie de l'information et de communication) font augmenter la réactivité de l'entreprise mais de l'autre côté, il y'a un risque d'une baisse de la productivité et de son rendement par la rédaction excessive de courriers et de message électronique et l'alimentation de différents outils de l'entreprise.

1.9.Les technologies de l'information et de la communication dans le monde :

Les TIC continuent de se développer et de croître sans cesse avec un rythme très important et cela dans tous les pays du monde. Les pays sous-développés ont compris l'importance de ces TIC dans les différents secteurs de la vie sociale et économique.

Aujourd'hui, on connaît les opportunités offertes par les TIC favorisant la croissance et la productivité et jouent un rôle important dans l'amélioration des conditions de vie (création d'emplois, accès à l'éducation et la culture, etc.).

Les TIC constituent une chance pour les pays du sud ; le rapprochement des distances est un avantage considérable ; l'abaissement des frontières facilite et favorise l'échange et le partage tant économiquement que culturellement ; une opportunité d'enrichissement réciproque. En effet, on peut parler de mondialisation dans ce cas et même plus encore de globalisation ; ces concepts ne cessent de se confirmer, tout le monde est en concurrence, sur toute la planète et sur tous les domaines d'activité humaine, et les TIC sont au service de cette mutation mondiale.

Pour chiffrer et quantifier toutes les évolutions des TIC au niveau mondial, on s'est référé aux publications de l'UIT (Union Internationale des Télécommunications) qui publie les données mondiales à ce sujet.

Dans son rapport de 2015, elle commence par évoquer le nombre de personnes qui sont en ligne, ils sont désormais plus de trois milliards dans le monde et la progression

continue dans tous les continents. Le nombre d'internautes dans le pays en développement a doublé entre 2009 et 2015.²¹

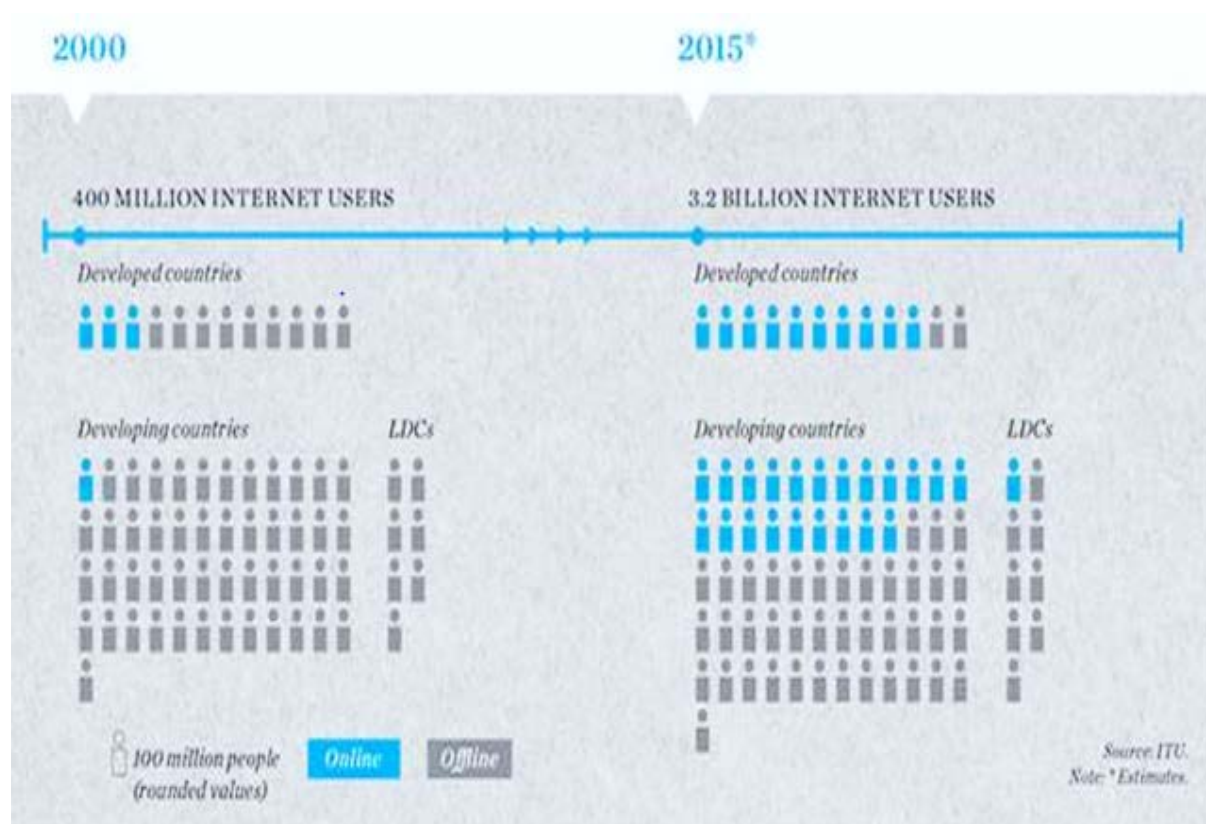


Figure 4 : Evolution du nombre d'internautes dans les pays en développement entre 2009 et 2015.

Source : www.iut.int

Dans ce classement, on constate la présence de pays européens dans les premières places et par les pays à revenus élevés (Australie, Canada, Etas Unis, Chine...), et met en évidence l'aspect dynamique de plusieurs pays dans leurs progrès, en l'occurrence les pays du Golf ainsi que l'Europe de l'Est ; les pays d'Afrique progressent aussi moyennement selon leurs richesses et les politiques menées.

L'Algérie, elle aussi a compris les bienfaits de cette révolution numérique et a mis en place une stratégie nationale, l'e-Algérie, pour atteindre des objectifs selon un plan préétabli ; les voisins du Maghreb en l'occurrence le Maroc et la Tunisie sont sur la même lancée, la Tunisie un peu plus en avance dans ce domaine.

²¹www.iut.int

Malgré ces efforts, l'Algérie reste loin derrière selon le classement du forum économique mondial sur les TIC et se positionne à la 129^{ème} place sur 143 pays en 2014, d'où l'urgence d'accélérer les mesures pour améliorer la situation et se mettre au moins au niveau de nos voisins.²²

²²<http://www.algerianembassy.ru/pdf/e-algerie2013.pdf>

Section 02 : Les facteurs favorisant le développement des TIC

2.1. Facteurs sociétaux :

Les collectivités locales investissent dans l'enseignement sur les TIC pour perfectionner la compétitivité des établissements de leurs territoires.

Une hausse du niveau d'éducation a permis l'utilisation d'ordinateurs personnels et de logiciels plus ou moins complexes par un coefficient croissant de la population.

Selon Bille Gates, PDG de Microsoft, 1997 :

«Internet entraînera de nombreux changements dans la société parce que c'est potentiellement un moyen extrêmement efficace de mettre en contact acheteurs et vendeurs».

2.2. Facteurs techniques :

Une augmentation rapide de la capacité des processeurs et de la capacité des artères de transmission a entraîné une baisse importante des coûts unitaires des services de communications et surtout une génération croissante des systèmes d'accès à l'internet à haut débit.

Au lieu d'avoir des infrastructures séparées pour chaque catégorie des services (Téléphone, diffusion de l'audiovisuel, transmission des données, etc.), les informations de toutes formes (texte, image, film, musique, photos, etc.) ont été numérisées, ce qui a permis de tirer profit de la convergence numérique dans les TIC en rassemblant des infrastructures de commutation et de transmission hors de prix.

Ces infrastructures sont caractérisées par des coûts fixes élevés et des coûts marginaux faibles ce qui implique un immense changement des modèles économiques des opérateurs dételé communications.

2.3. Facteurs commerciaux :

Le marché des TIC a été bouleversé ces quinze dernières années. En premier lieu, avec l'essor colossal de la téléphonie mobile et de l'Internet fixe à haut débit, puis récemment avec l'internet mobile à haut débit, ce qui définit l'étape essentielle de la convergence des technologies du traitement de l'information et de la communication.

L'évolution des coûts des systèmes des TIC et le développement de la concurrence avec l'émergence de nouveaux fournisseurs de services ont favorisé l'essor spectaculaire des offres commerciales des services de l'information et de la communication. Cet essor est caractérisé par des bouquets de services avec des tarifs forfaitaires abordables incluant

généralement des appels téléphoniques illimités, en accès à l'internet à haut débit et un accès à des chaînes de télévision.

Le but des opérations de télécommunication est de vendre de la bande passante et des services à valeur ajoutée, et non pas de vendre des minutes de télécommunication.

La part des revenus des services de données et de l'internet est en hausse constante alors que la part des revenus des opérateurs de télécommunications venant de la téléphonie vocale est en baisse constante.

2.4. Facteurs économiques :

Le développement des activités tertiaires au détriment des activités primaires et secondaires dans les pays industrialisés a augmenté les besoins de traitement de l'information et de communication des entreprises.

La diffusion des technologies de l'information représente l'exemple le plus flagrant de la pénétration intersectorielle des progrès technologiques, et elle constitue désormais une des principales sources potentielles de gains de productivité dans le secteur tertiaire.

Les nouvelles technologies d'information ont bouleversé l'organisation et la structure des entreprises et ont provoqué une nette amélioration des performances techniques dans beaucoup d'activités économiques.²³

2.5. Axes de développement :

Rehausser de façon substantielle et toujours plus forte la part des TIC dans le PIB.

2.5.1. Evolution de l'infrastructure :

- Au lieu de ne s'en tenir qu'au développement d'une unique technopole : Sidi Abdellah, pourquoi ne pas considérer les grands sites universitaires du pays comme des « squelettes de technopoles » à habiller d'incubateurs de Startup
- Encourager la jonction entre les producteurs de contenus et les universités sur des chantiers d'utilité publique financés par l'Etat et dont la finalité est d'amorcer l'émergence de technopoles locales spécialisées (technopole spécialisée dans l'état civil, technopole spécialisée dans CADASTRE, technopole spécialisée dans la productique, etc.)

²³.<http://experts-univers.com/inconvenients-avantagesdes-ntic>.

- Les grands chantiers de modernisation de la gestion nationale doivent profiter en priorité aux nationaux qui doivent être capables de s'organiser pour prendre en charge ces chantiers qui sont stratégiques car ce sont des investissements irréversibles qu'il faut maintenir en bon état de fonctionnement, mettre à jour constamment et innover pour les rendre plus compétitifs.
- Soutenir l'accès aux TIC pour les étudiants en « augmentant leur bourse » par l'octroi d'un micro-ordinateur avec accès à l'Internet pour la durée de leur scolarité.

2.5.2. Le réseau National de transmission de données :

- Densifier le réseau de communication à haut débit et le démocratiser pour permettre aux technopoles de communiquer entre elles, à l'Etat de communiquer avec les citoyens et les entrepreneurs entre eux sans les obliger à se déplacer pour n'importe quoi.
- Encourager l'émergence de champions locaux en termes :
 - De taille et de parts de marché.
 - De produit PHARE réalisé localement et exporté.
- Tenir un tableau de bord d'indicateurs reflétant l'évolution de la modernisation du pays par les TIC :
 - De la consommation nationale de TIC dont la part produite localement et celle importée.
 - Le taux d'évolution du nombre d'entreprises locales dédiées aux TIC.
 - Les gains de temps dans la réactivité de l'administration informatisée aux sollicitations des entreprises et des citoyens.
 - L'impact sur le taux de croissance, production, emploi, etc.

2.5.3. Développement des nouvelles technologies :

Développer la législation pour intégrer de manière opérationnelle la communication, l'archivage numérique, la dématérialisation de documents, de dossiers à usage courant, les normes et la sécurité.

Accorder une attention particulière aux « Producteurs locaux de contenus » et à toute production fondée sur la connaissance pour encourager la création de start-up, SSII, etc., par l'exonération d'impôt, la priorité en matière de marchés publics, des primes à la création, etc.

CHAPITRE II :

Numérisation des services publics

Section 01 : Reforme des administrations publiques en Algérie

La conception de l'administration publique en Algérie a connu une évolution par petites retouches sans avoir une vision d'ensemble sur le modèle administratif à implanter.

1.1. Historique de l'administration algérienne : cadre institutionnel, mode de gestion des ressources, et management ; l'administration a toujours épousé la conception de l'Etat :

L'historique de réforme a commencé de l'héritage de l'administration coloniale qui sont ajoutées aux transformations induites par les choix politiques opérés d'abord par l'élan des idéaux de la révolution et les valeurs de l'indépendance et ensuite par le modèle socialiste de développement économique et social. Les réformes économiques et politiques initiées en 1989, ont amorcé un processus de transformation de l'administration publique pour lui donner des missions et des structures adaptées au nouveau contexte caractérisé par le pluralisme politique et l'économie de marché.

Le rapport du comité de réforme de l'Etat (rapport du comité de réforme des structures et des missions de l'Etat 2002. Non publié) résume cette évolution comme suit : « la conception de l'Etat renvoie à l'histoire de la société, à son développement et au contexte interne et externe dans lequel elle évolue. Elle a connu de ce fait les mêmes impératifs, les mêmes incertitudes et les mêmes ruptures que le procès de construction nationale. » Toutes les évolutions futures de l'administration publique et du mode de gouvernance de façon particulière seront empreintes du passé car l'héritage n'est pas seulement dans les formes et les normes institutionnelles mais aussi et surtout il est dans les comportements et la culture managériale. Les conséquences de cette conception font que l'Etat monopolisa l'ensemble des ressources nationales, s'institua comme gestionnaire direct des activités économiques et des affaires publiques. Le support administratif mis en place pour prendre l'ensemble de ces missions s'en trouve lui aussi affecté par la nature de cette conception de l'Etat.²⁴

1.2. Evolution de la conception de l'administration publique en Algérie :

La conception de l'Etat et le cadre formel du fonctionnement de l'administration publique à travers la fourniture du service public et la gestion des ressources humaines n'ont pas été de nature à favoriser l'esprit d'initiative ni à imposer un défi pour l'amélioration continue de la qualité de service. D'une part, le service public a été organisé en monopole

²⁴BELMIHOUB.MC, rapport du comité de réforme des structures et des missions de l'Etat Avril ,2004 .

public soit sous la forme d'une gestion directe par l'administration, soit sous la forme d'établissement public exploitant un monopole réglementé.

D'autre part, la ressource humaine est restée soumise à une logique formelle d'un statut du fonctionnaire qui a bridé toute l'intelligence et favorisé le clientélisme, l'esprit rentier et son corollaire l'insouciance sur les résultats et l'irresponsabilité. Et pourtant les contextes interne et externe ont évolué :

1.2.1. Les évolutions internes de la société et externes de l'environnement international :

L'Etat comme manifestation formelle d'un ordre interne (rapport Etat/Société et Etat/Economie et d'un ordre externe (rapport Etat/reste du monde) subit de façon directe ou indirecte les évolutions et les mutations qui s'opèrent à ces deux niveaux. L'Etat doit être en harmonie avec l'ensemble de ces évolutions et de ces mutations. De plus l'Etat comme facteur de modernité ne peut rester figé alors que tout change autour de lui.²⁵

1.2.1.1. Au niveau externe :

Les mutations intervenues ont profondément transformé les rapports entre les Etats. Les relations internationales sont passées d'une logique de bipolarisation à une logique de domination notamment par les rapports économiques. Au niveau interne, les évolutions ont été d'ordre institutionnel, politique, économique, et social.

1.2.1.2. L'évolution interne :

La société algérienne, à l'instar des autres sociétés, a connu une évolution relativement rapide et profonde dans tous les domaines et dont les principaux indicateurs montrent :²⁶

- L'émergence d'une société civile dynamique, plurielle, mais souvent insuffisamment organisée ;
- Une ouverture institutionnelle sur des acteurs politiques précédemment exclus du champ politique légal ; ce qui a favorisé un climat de libéralisation politique ;
- Une évolution significative des rapports contractuels dans les domaines du travail, des relations sociales, et des transactions commerciales ;
- Une transformation des rapports des citoyens à l'égard de l'Etat et de l'administration;

²⁵ Amélioration de la relation numérique à l'utilisateur, rapport issu des travaux du groupe "Experts Numériques", février 2010, paris, p 3.

²⁶ J.-P. HelferM .KalikaJ .O r s o n I, management stratégique, édition Vuibert,2016, p88.

- L'apparition de nouveaux besoins socio-politiques ;
- La modernisation de l'administration un fait culturel et politique. Cela suppose donc un profond changement dans les mentalités. Cette modernisation doit être coproduite par ceux qui sont concernés et nécessite leur adhésion à une culture nouvelle. Les conditions à réunir pour que de telles évolutions soient couronnées de succès sont de deux ordres :
- Concertation large pour définir les objectifs et la stratégie de changement car le débat dépasse les murs de l'administration ;
- Implication forte des agents des services publics qui doivent devenir acteurs du changement.

Les mesures favorisant l'éthique et l'intégrité sont des conditions de succès pour une gouvernance efficace et appuyée par les parties prenantes concernées dans le processus de modernisation.

Les agents publics eux-mêmes qui mettent en œuvre la modernisation avec leurs compétences, leur sens du service public sont en jeu pour constituer des gages de succès pour faire mieux avec les ressources disponibles.²⁷

²⁷.-J.-P. HelferM .KalikaJ .O r s o n I, management stratégique, édition Vuibert,2016, p89

Section 02 : Les programmes d'investissements

Dans la plupart des pays développés, l'e-administration a permis en quelques années un développement puissant et irréversible des services publics,

- En permettant à tous (individus, institutions, entreprises) un accès à des services surs afin de combattre l'exclusion et de dépasser toute fracture numérique ;
- En allégeant les charges administratives et en faisant des gains d'efficacité ;
- En développant les services à fort impact (recherche d'emploi, santé, allocations et retraites, justice, éducation, etc.).²⁸

C'est ainsi que le marché mondial de l'économie numérique a franchi en 2008 la barre des 3000 milliards d'euros de chiffre d'affaires, avec un taux de croissance (+ 6%) deux à trois fois supérieur à celui de l'économie globale. Ci-dessous les principales tendances de développement mondial des TIC par grandes régions géographiques et par secteurs d'activités en milliards d'euro.

Tableau 4 : Tendances de développement mondial des TIC

(billion €)	2004	2005	2006	2007	2008	2011
Europe	746	783	819	850	882	975
North America	761	810	855	899	941	1071
Asia-Pacific	554	589	630	672	715	832
RoW	221	256	293	329	356	431
Total	2283	2438	2597	2749	2894	3309
Global DigiWorld markets by sector						
(billion)	2004	2005	2006	2007	2008	2011
Telecom services	839	889	945	1 004	1 065	1 242
Telecom equipment	188	202	214	218	225	232
Software and computer services	542	576	616	660	700	827
Computer hardware	274	286	298	311	320	355
TV services	228	243	258	268	281	322
Consumer electronics	212	242	267	288	303	331
Total	2 283	2 438	2 597	2 749	2 894	3 309

Source: DigiWorldYearbook 2008, mai 2008.

²⁸ www.DigiWorldYearbook 2008, p58

Au vu de ce qui apparaît comme une véritable révolution numérique planétaire, notre retard dans ce domaine constitue un frein majeur à notre développement économique, au développement général de notre société et de ses espoirs de modernité.

Contexte

Dans le groupe des pays émergents (dont le Brésil, le Mexique, l'Inde et la Chine), l'Inde et la Chine, pays au niveau de vie moyen bien inférieur aux autres, tout comme pays géographiquement éloignés des grands centres industriels et technologiques de l'Europe et des USA, ont réussi malgré leur handicap de départ une accession remarquable aux TIC du XXIème siècle en s'y spécialisant pour devenir *leaders* mondiaux et dès 2005 (selon la source CEP II) :

- 17% des exportations mondiales d'électronique, pour la Chine ;
- 21 % des exportations mondiales des services informatiques, pour l'Inde.

C'est là une leçon de volontarisme dont il s'agit de méditer la portée, l'expérience et les acquis.

2.1. Etat des lieux en Algérie :

Alors que les prévisions de 2003 de la Banque mondiale estimaient que, pour l'année 2007, le marché des TIC en Algérie devait atteindre 2,75 milliards de dollars US et l'impact de la diffusion et de l'utilisation des TIC sur la croissance représente 4,1% du PIB (performance proche de celle des pays développés où ce taux représente 4 à 8% du PIB), ces prévisions sont restées et restent hors d'atteinte...

Malgré une estimation de quelques centaines de sociétés IT et Télécoms actives en 2008, on estime à moins de USD 700 millions les importations des TIC sur 40 milliards d'importations globales ; cela donne la part insignifiante de moins de 2% des importations pour les TIC.

De plus si ces chiffres font l'objet d'une analyse plus fine, ils feraient apparaître une situation préoccupante. En effet, les entreprises de services à forte valeur ajoutée et/ou de dimensions économiques viables sont en nombre beaucoup plus restreint (probablement moins de 100 sociétés). Il en est de même pour ce qui concerne le niveau des investissements dans les activités à forte valeur ajoutée.

Une des raisons majeures à cet état de fait déplorable est d'abord le manque d'une stratégie nationale des TIC visant de façon prioritaire et volontariste à moderniser l'Etat, asseoir sa mise à niveau et son développement par rapport à tous les Etat développés.

Dans les entreprises, une étude du CREAD démontre que les PME n'atteignent pas le taux de 30 à 40 % d'utilisation des TIC (leur bureautique comprise) alors qu'il est irréversiblement établi que la production et la maintenance assistée par ordinateur permet d'assurer la continuité avec la CAO/DAO en respectant strictement un processus qualité qui minimise les malfaçons, les rebuts, les pertes de temps et les réclamations des clients.

Cette observation concernant l'entreprise économique et industrielle est aussi valable pour toutes les Administrations et les organismes socio-éducatifs.

Des contenus et programmes nationaux informatiques de toutes natures (logiciels, base de données, sites web) au vu des besoins présents et à venir sont des projets en cours²⁹.

Une insuffisance très prononcée de sensibilisation et de formation pour améliorer la culture générale des citoyens afin de susciter leur curiosité et préparer leur adhésion aux changements qui ne manqueront pas de bouleverser leur mode de vie : e-administration, e-banking, e-learning, e-business, etc.

Ainsi, une grande partie des entreprises et des institutions n'a pas pris conscience que les TIC représentent l'outil indispensable pour booster la croissance et assurer le développement durable et compétitif de notre économie.

Il est donc impérieux et vital pour l'Etat de rassembler toutes les forces et compétences pour placer résolument les TIC au cœur du développement des entreprises et de l'économie du savoir³⁰.

2.2. Projet E-Algérie :

Malgré les efforts déployés ces dernières années, le retard de l'Algérie en matière de TIC est communément admis et reconnu. Ceci vaut aussi bien pour l'administration que pour les milieux académiques et entrepreneuriaux, ce retard est dû à plusieurs contraintes :³¹

²⁹TOUATI Kamel, Les technologies de l'information et de la communication (TIC) : une chance pour le développement du monde arabe, revue Géographie, économie, société, Vol. 10, N° 2, 2008, p 20,65.

³⁰ (AITA Association Algérienne des Technologies de l'Information).

³¹Mr Mohammed DJELTI, apport des tic et d'internet dans le Développement des entreprises Algériennes, Etude de cas, 2015 université d'Oran.

- Faiblesse des infrastructures, recherche/développement peu développée,
- Formations pas suffisamment orientées sur la recherche,
- Innovations non limitées, fuite des cerveaux,
- Le Gouvernement algérien souhaite combler ce retard,
- Le Ministère de la Poste et des Technologie de l'Information et de la Communication (MPTIC) étant le moteur principal de cette action.

A ce titre, la stratégie e-Algérie 2013 arrêtée par le Gouvernement s'inscrit dans une vision d'émergence de la société algérienne du savoir et de la connaissance, en tenant compte des mutations profondes et rapides que le monde connaît.

Cette stratégie vise à renforcer les performances de l'économie nationale, des entreprises et de l'administration. Elle vise aussi à améliorer les capacités d'éducation, de recherche et d'innovation, à faire émerger des grappes industrielles TIC, à accroître l'attractivité du pays et à améliorer la vie des citoyens en encourageant la diffusion et l'utilisation des TIC³².

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

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

De l'analyse du positionnement de notre pays au travers de ces quelques indices, il apparaît que l'Algérie accuse encore un certain retard et se classe parmi les pays à score moyen.

Le plan multisectoriel appelé « **Stratégie e-Algérie** » a été développé pour définir les objectifs à atteindre et les actions à mettre en œuvre. Ce plan est articulé autour de treize axes majeurs. Pour chacun des axes majeurs, un état des lieux a été élaboré, suivi d'une définition

³² - e-Algérie 2013, sur <http://www.algerianembassy.ru/pdf/e-algerie2013.pdf>.

d'objectifs majeurs et spécifiques à atteindre, ainsi qu'une liste d'actions pour leur mise en œuvre.³³

2.2.1. Les axes de la stratégie e-Algérie :

Les treize axes majeurs de la stratégie e-Algérie sont :³⁴

A. Accélération de l'usage des TIC dans l'administration publique :

Le renforcement de l'usage des TIC au sein de l'administration publique engendreront une transformation importante de ses modes d'organisation et de travail, afin d'améliorer la qualité des processus de prise de décision qui amènera l'administration publique à repenser son mode de fonctionnement et d'organisation et à servir le citoyen de manière plus appropriée, notamment à travers la mise "en ligne" de ses différents services.

Dans ce contexte, des objectifs spécifiques et parfois communs ont été fixés pour chaque département ministériel. Ils ont trait aux aspects suivants :

- Le parachèvement des réseaux et systèmes au niveau des intranets et des réseaux locaux.
- La mise en place du système d'information intégré.
- Le déploiement des applications sectorielles spécifiques.
- L'accroissement des compétences humaines.
- Le développement de services en ligne à destination des citoyens, des entreprises, des salariés et d'autres administrations.

B. Accélération de l'usage des TIC dans les entreprises :

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

Un objectif majeur a été défini, à savoir l'intégration des TIC dans le secteur économique et le soutien à l'appropriation des TIC par les entreprises. Celui-ci induit les trois objectifs spécifiques suivants :

- Soutenir l'appropriation des TIC par les PME ;

³³ Élaboration de la Stratégie E-Algérie, sur <http://lecourrier-dalgerie.com/elaboration-de-la-strategie-e-algerie/>

³⁴ e-Algérie 2013, sur <http://www.algerianembassy.ru/pdf/e-algerie2013.pdf>.

- Développer les applications pour l'amélioration des performances des entreprises ;
- Développer l'offre de services en ligne par les entreprises.

C. Développement des mécanismes et des mesures incitatives permettant l'accès des citoyens aux équipements et aux réseaux des TIC :

L'accès à internet doit d'abord être élargi pour permettre à tout citoyen, où qu'il se trouve sur le territoire national, de bénéficier des services publics en ligne et de l'immense base de connaissances

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

- Redynamiser l'opération Ousratic à travers l'octroi de microordinateurs individuels et de lignes haut débit, l'offre de formation et la disponibilité de contenus spécifiques à chacun des segments de la population.
- Augmenter considérablement le nombre d'espaces publics communautaires : cybercafés, bornes multimédias, techno parcs, maisons de la science, maisons de la culture, etc.
- Elargir le service universel à l'accès à Internet.

D. Impulsion du développement de l'économie numérique :

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

Cet objectif majeur peut être subdivisé en quatre grands objectifs spécifiques :³⁵

- Poursuivre le dialogue national gouvernement-entreprises initié dans le cadre du processus d'élaboration de la stratégie e-Algérie.
- Créer toutes les conditions de valorisation des compétences scientifiques et techniques nationales en matière de production de logiciels, de services et d'équipement.
- Mettre en place des mesures incitatives à la production du contenu.
- Orienter l'activité économique dans les Technologies de l'Information et de la Communication vers un objectif d'exportation.³⁶

³⁵e-Algérie 2013, op. Cit.

³⁶TAKERABET Samia, ZENADI Dalila, L'impact des NTIC sur la performance des entreprises ,2014,p38.

E. Renforcement de l'infrastructure des télécommunications à haut et très haut débit :

Renforcement de l'infrastructure des télécommunications à haut et très haut débit
l'objectif majeur assigné c'est la réalisation d'une infrastructure de télécommunications à haut et très haut débit, sécurisée et de haute qualité de service.

Cet objectif majeur se décline en quatre objectifs spécifiques :

- Mise à niveau de l'infrastructure nationale de Télécommunications,
- Sécurisation des réseaux,
- Qualité de service des réseaux,
- Gestion efficace du nom de domaine « .dz »,

F. Développement des compétences humaines :

Le renforcement des infrastructures et la généralisation de l'accès aux TIC doivent être accompagnés par des mesures substantielles en matière de formation et de développement des compétences humaines pour généraliser l'usage des TIC, deux objectifs spécifiques sont visés :

- Refonte de l'enseignement supérieur et de la formation professionnelle dans le domaine des TIC.
- Enseignement des TIC pour toutes les catégories sociales.

G. Renforcement de la recherche-développement et de l'innovation :

L'innovation assure le développement de produits et de services à valeur ajoutée dans le domaine des TIC.

L'objectif majeur porte sur le développement de produits et services à valeur ajoutée dans le domaine des TIC à travers l'intensification de l'activité recherche développement et d'innovation.

Les objectifs spécifiques considérés ont trait à :

L'organisation, la programmation, la valorisation des résultats de la recherche, la mobilisation des compétences ainsi que l'organisation du transfert de la technologie et du savoir faire.

H. Mise à niveau du cadre juridique national :

Il est impératif de mettre à niveau le cadre juridique, en adéquation avec les pratiques internationales et les exigences de la société de l'information, tout en tenant compte de l'expérience vécue, de toutes les insuffisances relevées et des difficultés rencontrées.

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

I. Information et communication :

L'information constitue une valeur de base dont l'appropriation devient savoir et à qui la communication donne plus de richesse et d'importance.

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

L'objectif majeur est la sensibilisation à l'importance du rôle des TIC dans l'amélioration de la qualité de vie du citoyen et le développement socio-économique du pays. A ce propos, les objectifs spécifiques suivants ont été identifiés :

- Elaboration et mise en œuvre d'un plan de communication sur la Société de l'Information en Algérie,
- Mise en place d'un tissu associatif comme prolongement de l'effort gouvernemental.³⁷

J. Valorisation de la coopération internationale :

La coopération internationale, avec d'autres pays dans le domaine des TIC, est caractérisée par le nombre important et la dispersion des projets, en particulier avec l'Union Européenne.

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

Cet objectif se décline en deux objectifs spécifiques :

- Participer activement au dialogue et aux initiatives internationales,

³⁷ DJELTI Mohammed, apport des tic et d'internet dans le développement des entreprises algériennes étude de cas, thèse de doctorat en Sciences Commerciales Université d'Oran, 2015-2016, p 163.

- Monter des partenariats stratégiques en vue de l'appropriation des technologies et du savoir faire

K. Mécanismes d'évaluation et de suivi :

L'évaluation accompagne en effet toutes les étapes du processus d'élaboration, de mise en œuvre et de réalisation des actions permettant d'atteindre les objectifs de la stratégie e-Algérie 2013

L'objectif majeur consiste à définir un système d'indicateurs de suivi et d'évaluation permettant de mesurer l'impact des TIC sur le développement économique et social d'une part, et d'évaluer périodiquement la mise en œuvre du plan stratégique e-Algérie 2013.

Cet objectif majeur se décompose en deux objectifs spécifiques :

- Elaboration du cadre conceptuel pour un système d'indicateurs de qualité.
- Elaboration d'une liste d'indicateurs pertinents.

L. Mesures organisationnelles :

Dans le cadre des réformes du secteur des télécommunications, Notre pays a mis en place des structures d'appui à sa politique dans le domaine des TIC, Cette réforme s'est traduite par la transformation de l'ancien Ministère des Postes et Télécommunications en Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication. De plus, dans le cadre de la préparation de la politique destinée à promouvoir la Société d'Information et l'économie numérique, une commission interministérielle appelée e-Commission a été créée et regroupe les ministres concernés par ce domaine.

Cette organisation garantira la mise en œuvre effective de l'ambitieux plan stratégique e-Algérie 2013 grâce à un pilotage efficace, un suivi permanent ainsi qu'une coordination harmonieuse entre tous les acteurs concernés.³⁸

Dans ce cadre, les objectifs spécifiques à atteindre ont trait au :

- Renforcement de la cohérence et de la coordination au niveau national et intersectoriel.
- Renforcement des capacités d'intervention au niveau sectoriel et au niveau des institutions spécialisées.

³⁸ MATOUK Belattaf, OUARI Meradi, NTIC, Territoire et Développement en Algérie. Analyse des interactions et impacts socioéconomiques. La revue électronique 21 août 2007. Article 228.

M. Moyens financiers et planification :

La stratégie e-Algérie 2013 requiert des ressources financières importantes qui ne sauraient provenir d'une seule origine et les actions aussi bien législatives, organisationnelles que matérielles, doivent être accompagnées d'une évaluation financière aussi détaillée que possible.

Un budget-programme Stratégie e-Algérie 2013 est élaboré, en fonction des étapes et des phases prévues pour son exécution et présenté par année jusqu'à sa finalisation, avec une consolidation 2009-2013.

2.3. Les jumelages institutionnels initiés sous le P3A :

Étant donné la nature transversale du MPTIC, plusieurs autres projets de jumelage mis en œuvre en Algérie sont susceptibles d'entrer en résonnance avec ses activités. En effet, on relève souvent un important volet consacré à l'amélioration et au développement des systèmes d'information et des moyens de communication, aussi le Conseiller résident jumelage (CRJ) du projet devra être en relation régulière avec les autres CRJ. Plus particulièrement des passerelles devront être envisagées avec le jumelage prévu dans le cadre du P3AIII qui porte sur un « Appui au Ministère de l'Industrie et des Mines dans sa stratégie d'innovation industrielle », notamment en ce qui concerne les trois premiers résultats :

R.1 : La stratégie d'innovation industrielle du MIM et son cadre réglementaire sont élaborés

R.2 : Les études, notes et analyses stratégiques sont réalisées suivant des standards internationaux

R.3 : Les Pôles industriels sont déployés comme outil de développement économique territorial.

2.3.1. Contribution de la mise en œuvre de l'accord d'association et au plan de développement national :**2.3.1.1. L'Accord d'Association (AA) :**

Le programme d'Appui à la mise en œuvre de l'Accord d'Association (P3A) s'inscrit dans les soutiens fournis aux administrations algériennes dans leurs efforts de mise en œuvre des différents volets de l'Accord d'Association, entre l'Algérie et l'Union Européenne, qui est entré en vigueur en septembre 2005. L'Accord d'Association met en place un cadre de

dialogue politique et renforce les coopérations dans les domaines économique ; social et culturel et de la justice et des affaires intérieures. En matière économique, l'Accord d'Association vise à promouvoir des avancées vers l'établissement d'une économie de marché compétitive et fonctionnelle en Algérie notamment par la mise en place d'un cadre macroéconomique favorable au commerce et à l'investissement et l'amélioration de l'environnement des affaires. L'article 60 de l'Accord d'Association Algérie-Union Européenne, relatif à la société de l'information et des télécommunications, prévoit que la coopération entre les parties a pour objectif :³⁹

- Un dialogue sur les différents aspects de la société de l'information, y compris la politique suivie dans le domaine des télécommunications ;
- Des échanges d'informations et une assistance technique éventuelle sur la réglementation et la normalisation, les tests de conformité et la certification en matière de technologies de l'information et des télécommunications ;
- La diffusion de nouvelles technologies de l'information et des télécommunications avancées y compris par satellite, de services et de technologies de l'information ;
- La stimulation et la mise en œuvre de projets conjoints de recherche, de développement technologique ou industriel en matière de nouvelles technologies de l'information, des communications, de télématique et de société de l'information ;
- La possibilité pour des organismes algériens de participer à des projets pilotes et à des programmes européens selon leurs modalités spécifiques dans les domaines concernés. A ce titre, parmi les domaines prioritaires définis dans la feuille de route, il est également souligné l'appui :
 - A l'innovation ;
 - Au développement des technologies de l'information et de la communication ;
 - Au développement de l'intelligence économique ;
 - A la définition d'un programme de promotion de l'innovation qui s'intègre comme un volet de la stratégie industrielle mise en œuvre par secteur.

³⁹ MATOUK Belattaf, OuariMeradi, op. Cit.

2.3.1.2. Plan National de Développement des TIC :

Est inscrit dans le programme du Gouvernement afin de favoriser l'émergence de l'économie du savoir à même d'accompagner les mutations économiques et sociales en cours.

Une enveloppe de 250 milliards de dinars a été allouée par l'Etat dans le cadre du programme public de développement économique et social 2010-2014 pour le développement de la Recherche scientifique et les nouvelles technologies de la communication ainsi que pour le parachèvement des acquis des précédents plans. A ce titre, 100 milliards de dinars ont été destinés au développement de la Recherche scientifique, 50 milliards de dinars aux équipements destinés à la généralisation de l'enseignement de l'informatique dans tout le système national d'éducation, d'enseignement et de formation et 100 milliards de dinars pour la mise en place de la gouvernance électronique "e-gouvernance". La mobilisation des technologies de l'information et des communications au service du développement et de la gouvernance, s'accroît à travers, notamment :⁴⁰

- La généralisation en cours de l'enseignement de l'informatique, de l'école primaire à l'université ;
- Le programme de la « e. gouvernance » qui a déjà franchi des étapes significatives, et dont la généralisation sera poursuivie ;
- La généralisation de l'usage des technologies de l'information et de la communication dans tous les segments de la société ainsi que dans les entreprises ;
- Le développement de premières industries liées aux technologies de l'information et de la communication par le déploiement de dispositifs d'encouragements et soutenir la création des « start- up ».

L'Agence Nationale de Promotion et de développement des parcs Technologiques (ANPT) et des structures liées telles que l'Institut National des Télécommunications et des Technologies de l'Information et de la Communication d'Oran (INTTIC), l'Institut National de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication (INPTIC) et le Centre d'Etudes et de Recherche des Technologies de l'Information (CERTIC) sont au cœur du dispositif de promotion des TIC.

⁴⁰Appui au MPTIC dans la mise en place d'un écosystème favorisant le développement des TIC en Algérie», Programme d'Appui à la mise en œuvre de l'Accord d'Association entre l'Union Européen et l'Algérie, sur : <https://www.esteri.it/mae/resource/garegemellaggi/2015/07/dz-27.pdf>.

La création dans la région d'Alger du premier parc technologique, le « cyberparc de Sidi Abdellah », s'inscrit dans le cadre de la stratégie nationale visant à édifier une Société de l'Information et accélérer la transition de l'Algérie vers une économie du savoir. Il s'agit d'un projet stratégique d'envergure nationale. Il est à la fois un catalyseur du secteur des TIC et un propulseur de l'innovation. Il vise à constituer « un écosystème favorisant le décollage des TIC en Algérie ».

C'est ainsi que s'agissant du développement des compétences humaines, le plan d'action du gouvernement pour la mise en œuvre du programme du Président de la République arrêté en septembre 2012 mentionne « deux actions fondamentales au regard des besoins existants seront engagées à l'horizon 2014, à savoir :⁴¹

- La création d'une école supérieure des télécommunications ;
- La transformation progressive de l'Institut National des Télécommunications et des Technologies de l'Information et de la Communication d'Oran, en centre régional
- D'excellence, avec la collaboration de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) » (Projet de jumelage : Renforcement des capacités du MPTIC dans la mise en place d'un écosystème favorisant le développement des TIC en ALGERIE).

⁴¹ DJELTI Mohammed, op. Cit, 137.

Tableau 5: Cadre logique

Acronyme jumelage : Promotion des TIC	Référence :	Durée du Projet : 24 mois	Budget : 1 400 000 €
Objectif général	Indicateurs objectivement vérifiables	Sources de vérification	
Développement des activités économiques basées sur les TIC et des usages correspondants	• Disponibilité d'offres et services de fournisseurs TIC en augmentation • Possibilités d'accès en ligne aux sites des administrations en augmentation • Part des TIC dans le PIB en augmentation	• Analyses et études sectorielles réalisées par le MPTIC • Statistiques de l'ONS • Rapports et études produits dans le cadre du projet de jumelage • Dépôts de brevets TIC • Le nombre d'entreprises impliquées dans les TIC est en augmentation	
Objectif spécifique	Indicateurs objectivement vérifiables	Sources de vérification	Hypothèses
Renforcement des capacités du MPTIC dans la mise en place d'un écosystème favorisant le développement des TIC.	• Les acteurs impliqués en matière de recherche et innovation sont structurés dans un réseau ouvert à l'international • Le MPTIC est doté d'un plan d'actions prioritaires en matière de développement des TIC • Les acteurs sont dans des processus de finalisation ou de mise en place de structures et moyens adaptés au développement des TIC	• Rapports d'activités des différents acteurs et du MPTIC • Rapports intermédiaires et final du projet de jumelage	• Stabilité de la stratégie mise en place • Enveloppe budgétaire disponible

Source : www.ministerdinterieur.gov.dz

2.4.E-gouvernance :

La mise en place de services électroniques accessibles par les nouveaux moyens de communication constitue un axe majeur de la modernisation de l'administration publique, au sens où elle conduit à une meilleure transparence et efficacité de l'administration publique, une application rigoureuse du droit et une visibilité accrue de l'avenir, grâce à la disponibilité de données fiables.

La technologie de l'information et de la communication offrent un potentiel énorme pour élever le niveau de vie et d'élargir les possibilités pour les individus, les communautés, les pays et les régions. Alors que beaucoup dans le monde restent encore directement touché

par la révolution de l'information, on ne peut nier l'effet de transformation qu'ils avaient déjà sur notre société mondiale.

E-gouvernement peut transformer le système de gouvernement en place et de consolider la mise en place d'un système de gouvernance inclusive par des moyens numériques qui est capable d'exercer ses pouvoirs et fonctions efficacement. Un système de gouvernance qui est déterminé à travailler avec la société civile d'une manière transparente et responsable pour réduire la pauvreté, protéger l'environnement, remédier aux inégalités, favoriser la sécurité et réaliser les droits sociaux, économiques, culturels, civiques et politiques.

E-gouvernement appuie les grandes réformes du secteur public et de la bonne gouvernance à travers la mise en place d'applications innovantes et durables des TIC tant au sein des administrations publiques, ainsi que dans leur interaction avec les citoyens et le secteur privé. Le secteur public est de plus en plus considéré comme le principal moteur de la fracture numérique au niveau des pays. Les organismes publics peuvent commencer à agir comme des utilisateurs modèles des TIC et servir de catalyseurs pour d'autres à suivre. Le secteur public a tendance à être le plus grand fournisseur de contenu local et il peut nourrir et favoriser la poursuite du développement de l'industrie locale des TIC.

2.4.1.L'Algérie face au défi du gouvernement électronique :

En Algérie une enquête des Nations unies sur l'e-gouvernement pour l'année 2012 révèle davantage le creux de la vague dans lequel se trouve l'Algérie en matière de services gouvernementaux liés aux TIC en direction des citoyens. Dans un Maghreb qui ne se porte pas tellement mieux. Ici, une lecture non exhaustive du rapport.⁴²

L'Algérie est classée à la 132e place mondiale dans l'« United Nations E-Gouvernement Survey 2012 » sur un ensemble 159 pays étudiés. Elle perd une place par rapport aux résultats de l'enquête de 2010, mais améliore de 13% son index d'e-gouvernement. Comme en 2010, l'Algérie ne figure pas parmi les dix premiers (Top Ten) en Afrique. Dans cette liste, les Seychelles arrivent en tête des dix pays africains, avec un

⁴²DRISS Kettan et BERNARD Moulin, « l'e-gouvernement pour la bonne gouvernance dans les pays en développement : l'expérience du projet eFaz », press de l'université Laval. Centre de recherches pour le développement international. 2014, pdf.

classement de 84e rang mondial. Suivis de Maurice (93e place mondiale), de l'Afrique du Sud (101e), de la Tunisie (103e), de l'Egypte (107e), du Cap-Vert (118e), du Kenya (119e), du Maroc (120e), Botswana (121e), et la Namibie (123e). En Afrique du Nord, la première place revient à la Tunisie, suivie de l'Egypte, du Maroc, de l'Algérie, et de la Mauritanie (181e).

A noter que la Libye ne figure pas dans ce classement mondial de 2012 puisqu'au moment de l'enquête le pays était en situation d'affrontements militaires.

Mais dans l'enquête de 2010, la Libye avait occupé la 114e place. Dans cette enquête, ont été pris en compte plusieurs paramètres liés aux TIC et à l'e-gouvernement. Parmi eux : l'« e-participation », l'« e-information », l'« e-consultation », l'« e-prise de décision », les « services en ligne », les « infrastructures de télécommunications », le « capital humain » ;

Mais globalement ce qui est pris en charge dans cette étude c'est la capacité des Etats à développer le e-gouvernement dans le sens d'un renforcement de la citoyenneté et des entreprises, en permettant un plus grand accès à des informations de service public et une plus grande transparence dans la gestion des gouvernements. Dans l'ensemble des éléments étudiés par l'enquête des Nations Unies sur le e-gouvernement pour l'année 2012, l'Algérie obtient des notes médiocres dans les volets services et infrastructures, mais reste assez bonne en matière « capital humain ».

De l'évolution de l'ensemble de ces paramètres, l'index de développement de l'e-gouvernement (IDEG) de l'Algérie pour l'année 2012 est de 0,3608 contre 0,3181 en 2010. Cette légère augmentation de son IDEG n'a pas permis à l'Algérie d'améliorer son classement, mais de perdre une place (132e contre 131e un an plus tôt). Ceci s'explique par le fait que d'autres pays ont fait mieux que l'Algérie en matière de gouvernement d'amélioration de leur IDEG. La valeur de l'IDEG est obtenue par trois éléments : « service en ligne », « infrastructures de télécommunications » et « capital humain ». ⁴³

C'est dans ce dernier élément que l'Algérie obtient le meilleur index (0,6463), derrière la Tunisie (0,6841) et devant l'Egypte (0,5588) et le Maroc (0,4430). L'Index « infrastructures de télécommunications » de l'Algérie (0,1812) est le plus faible en Afrique du Nord, derrière respectivement la Libye, la Tunisie, le Maroc et l'Egypte. L'enquête de l'ONU estime le

⁴³ DRISS KETTAN et BERNARD MOULIN, « l'e-gouvernement pour la bonne gouvernance dans les pays en développement : l'expérience du projet eFaz », press de l'université Laval. Centre de recherches pour le développement international. 2014, pdf

nombre d'internautes en Algérie à 12,50 pour 100 habitants, et le taux d'abonnement Ads l à 0,58 / 100 hab. Le taux de pénétration du téléphone fixe est de 8,24 / 100 hab, contre 92,42 / 100 hab pour le GSM.

L'Algérie a besoin d'améliorer l'e-gouvernement en rendant effectif l'usage des TIC dans la délivrance des services publics en augmentant la présence en ligne du pays. Cela permettre aux citoyens d'interagissent avec le gouvernement à travers les TIC. La réglementation du secteur des TIC a besoin d'être renforcée pour répondre aux préoccupations de sécurité pour que les citoyens adhèrent pleinement et aient confiance aux outils TIC et à l'Internet. Il faudra encourager déjà l'usage des TIC entre départements ministériels pour que des services soient produits et fournis au public. L'étape la plus cruciale sera de bâtir une vision nationale en matière de l'e-gouvernement, suivi d'une stratégie de façon à ce des actions soient menées pour la concrétisation d'un projet efficace de e-gouvernement en Algérie.⁴⁴

2.4.2. Objectif stratégique d'e-gouvernance :

L'objectif stratégique de l'e-gouvernance est de soutenir et de simplifier la gouvernance de toutes les parties

- le gouvernement, les citoyens et les entreprises. L'utilisation des TIC peut se connecter tous les trois partis et les processus et les activités de soutien.

En d'autres termes, dans l'e-gouvernance utilise des moyens électroniques pour soutenir et stimuler la bonne gouvernance. Par conséquent, les objectifs de l'e-gouvernance sont similaires aux objectifs de bonne gouvernance.

La bonne gouvernance peut être considérée comme un exercice de l'autorité économique, politique et administrative afin de mieux gérer les affaires d'un pays à tous les niveaux, national et local.

Il est utile ici de présenter les objectifs de l'e-démocratie et e-gouvernement.

Les deux principaux objectifs de l'e-démocratie sont :

- D'offrir aux citoyens un accès à l'information et des connaissances sur le processus politique, sur les services et sur les choix disponibles

⁴⁴art :T.MOHAMED, R.FARIS, B.AHMED, Les Impacts Économiques et Sociaux de l'E-gouvernement,2017)

- Pour rendre possible la transition de l'accès à l'information passive à une participation active des citoyens par:
 - Informer le citoyen ;
 - Représenter le citoyen ;
 - Encourager les citoyens à voter ;
 - Consulter le citoyen ;
 - Impliquer le citoyen.

En ce qui concerne l'e-gouvernement, la distinction est faite entre les objectifs de processus axés interne (opérations) et les objectifs de services axés extérieur.

2.4.2.1. Objectifs stratégiques externes :

L'objectif externe de l'e-gouvernement est de répondre de façon satisfaisante aux besoins et aux attentes de la population sur le côté front-office, en simplifiant leur interaction avec les différents services en ligne. L'utilisation des TIC dans les opérations gouvernementales facilite rapide, transparent, interaction responsable, efficiente et efficace avec le public, les citoyens, les entreprises et autres organismes.

2.4.2.2. Objectifs stratégiques internes :

Dans le back-office, l'objectif de l'e-gouvernement dans les opérations gouvernementales est de faciliter un processus rapide, transparente, responsable, efficiente et efficace pour l'exécution des activités de l'administration du gouvernement. Des économies significatives (par transaction) dans les activités gouvernementales peuvent être le résultat.

On peut en conclure que l'e-gouvernance est plus que juste un site Web du gouvernement sur Internet. Aspects politiques, sociaux, économiques et technologiques déterminent l'e-gouvernance.

2.4.3. L'e-gouvernance comme moyen de bonne gouvernance :

Plusieurs études ont démontré que l'e-gouvernement favorise la bonne gouvernance.⁴⁵

Il la favorise non seulement par la réactivité des institutions publiques vis-à-vis des demandes croissantes et exigeantes des citoyens, mais aussi par leur efficacité, efficience et sécurité.⁴⁶

L'e-gouvernement exige beaucoup plus qu'un savoir-faire technologique pour développer et exploiter des services en ligne avec succès. Il faut recourir à des approches stratégiques pour l'organisation et l'assemblage de ressources concrètes telles que des ordinateurs et des réseaux, et des ressources intangibles telles que la compétence des employés, les processus organisationnels et les processus de gestion de connaissance. En conséquence, la réussite des organisations gouvernementales dans les projets de gouvernement est liée à deux facteurs essentiels, avoir une population importante de citoyens capables et désireux d'adopter et d'utiliser les services en ligne, et disposer de capacités techniques et managériales pour mettre en œuvre des applications informatiques de pointe ; Bhatnagar a évalué douze projets d'e-gouvernement dans des pays en développement. Il a démontré que ces projets améliorent concrètement la gouvernance grâce à l'accroissement de la transparence, à la réduction de la corruption et des coûts d'opérations et à l'amélioration de la qualité des services donc l'e-gouvernance (et l'e-gouvernement) est une bonne voie pour aboutir à la bonne gouvernance et la renforcer grâce aux TIC.⁴⁷

2.5. Programme quinquennale de croissance 2015-2019 :

Pour la période quinquennale (2015-2019), le Gouvernement mobilisera tous les moyens nécessaires pour la concrétisation des objectifs prévus dans le Programme présidentiel qui visent, notamment, la réalisation d'un taux annuel de croissance de 7% en vue de réduire le chômage et d'améliorer les conditions de vie des citoyens. Dans ce cadre, le Gouvernement poursuivra les efforts engagés en matière de développement des infrastructures socio-économiques et ce, tout en veillant à la pérennisation des plans de développements précédents en assurant la maîtrise de la maintenance et de la gestion des infrastructures déjà réceptionnées. C'est ainsi que le Gouvernement prendra toutes les mesures appropriées pour faire aboutir les

⁴⁵ DRISS Kettanet BERNARD Moulin, 2014, p. 61.

⁴⁶ DRISS kettan et BERNARD Moulin, O'connell, in 2014, p. 61.62.63

⁴⁷ <http://algerian-embassy.be/programme-quinquennal-2015-2019/>

programmes engagés pour le renforcement, la modernisation et l'amélioration du taux de couverture géographique du secteur des finances en général et des réseaux du système bancaire et financier en particulier. Les engagements du gouvernement ont été reconduits pour moderniser, adapter et généraliser les infrastructures de télécommunications pour promouvoir l'utilisation des TIC et favoriser l'insertion de la société dans une économie fondée sur la connaissance et le savoir.⁴⁸

En matière de technologies de l'information et de la communication : Dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie d'introduction du haut débit, trois licences 3G+ ont été octroyées aux opérateurs de téléphonie mobile, le renforcement des capacités de développement du haut débit fixe (4G fixe) de l'opérateur public Algérie Télécom a été opéré et couvre à son démarrage l'ensemble des chefs-lieux des 48 wilayas.

Cette stratégie nationale pour le haut et très haut débit sera poursuivie afin de connecter, par fibre optique, toutes les communes et agglomérations de plus de 1000 habitants pour le nord du pays et les agglomérations de plus de 500 habitants pour le sud. Il est prévu, également, un programme de raccordement des zones industrielles, des établissements d'éducation, de formation et de santé, ainsi que 2000 annexes des communes, à travers le territoire national.

2.6. Généralisation de l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication :

Une attention particulière est accordée au développement des services TIC en direction des citoyens et des entreprises favorisant, ainsi, l'émergence d'applications locales qui contribueront au développement d'une économie numérique et à l'édification de la société de l'information et du savoir et partant, la mise à niveau requise de la sphère productive nationale pour la hisser au niveau des standards internationaux. La promotion des applications des TIC favorisera la création d'entreprises et de micro-entreprises (Start up) et le développement de nouveaux parcs technologiques participant, ainsi, à l'essor de l'industrie, de la recherche et de l'innovation dans le domaine des TIC.

A cet effet, les Technoparcs de Annaba, Oran et Ouargla seront réalisés et mis en service et de nouveaux projets de technoparcs et d'incubateurs seront lancés dans d'autres régions. En outre, il sera mis en place des entités permettant la sécurisation des données et des systèmes,

⁴⁸idem

l'utilisation de la certification électronique et l'encouragement des échanges internet locaux. A ce titre, il sera mis en place l'autorité racine de certification électronique et l'optimisation des procès de sécurisation des réseaux et des systèmes et bases de données.

2.6. Dans le domaine d'activité spéciale

En plus des satellites déjà mis en exploitation, les études et l'intégration, par les expertises nationales, des satellites Alsat 2 B et Alsat 1B sont en cours pour leurs lancements A ce titre, le Gouvernement veillera à la finalisation de la mise en œuvre du programme spatial portant notamment sur :

- la conception, la réalisation et le lancement de systèmes spatiaux répondant aux besoins nationaux (Alcomsat1, Alsat 3 et Alsat 4) et le développement d'applications pour leur exploitation ;
- la mise en place d'infrastructures spatiales (complexe de Boughezoul) et l'acquisition d'équipements spécifiques (Centre des Applications Spatiales et centre de développement des satellites) ;
- le développement et la mobilisation d'une compétence humaine spécialisée dans ce domaine hautement technologique par l'intensification des programmes de formation et de transfert du savoir-faire.

Ce projet s'inscrit dans cette perspective de promotion par le MPTIC de l'innovation, de la formation et de la recherche-développement dans le domaine des TIC.(Projet de jumelage : Renforcement des capacités du MPTIC dans la mise en place d'un écosystème favorisant le développement des TIC en ALGERIE).⁴⁹

⁴⁹www.ministeredinterieur.gov.dz

Partie pratique

CHAPITRE III :

**Modernisation du
service administratif
dans la wilaya de
Tizi-Ouzou**

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

Section 01 : Présentations des organismes concernés par l'étude empirique

Située dans la région de la Kabylie en plein cœur du massif du Djurdjura, la Wilaya de Tizi-Ouzou, avec ses communes et daïras, est la Wilaya qui comporte le plus grand nombre de collectivités locales.

1.1.Présentations géographique et organisationnelle de la wilaya de Tizi-Ouzou :

En premier lieu ; on commence par l'organisation administrative puis géographique,

1.1.1. Présentation générale de l'organisation administrative de la wilaya de Tizi-Ouzou :

L'organisation de l'Algérie est fondée sur la commune qui en est la cellule de base, les unités administratives actuelles du pays comprennent : les wilayas, les Dairates, et les communes.

L'Algérie est ainsi subdivisée en wilayates lesquels se composent de deux ou plusieurs dairates qui regroupent elle-même un certain nombre de communes. À l'issue de dernier découpage administratif de 1984, la wilaya de Tizi-Ouzou compte 21 daïras et 67 communes qui se répartissent comme suit :

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

Tableau N°06: Communes, Dairates, et superficie de la wilaya de Tizi-Ouzou

Dairates	Communes relvant de la circonscription	Superficie/Km²
TIZI OUZOU	Tizi-Ouzou	102,3600
AIN EL HAMMAM	Ain el hammam. Akbil. Abi youcef	144,8875
AZAZGA	Azazga.Fraha. Ifigha.zekri. yakourene	360,2725
AZEFOUN	Azzefoun. Aghribs. Akkerou. Aitchafaa	319,0125
BENI DOUALA	Bnidouaala. Ait mahmoud. Bniaissi. Bnizmenzer	102,3525
BNI YENNI	Bniyenni. Iboudraren. yatafen	82,7375
BOGHNI	Boghni. Bounouh. Abi youcef. mechtras	122 ,1250
BOUZGUENE	Bouzguene. Bniziki. Iloulaoumalou. Idjeur	209,9725
DRAA BEN KHEDA	Draa ben kheda. Sidi naamane. Tadmait. Tirmitine	172,2250
DRAA EL MIZANE	Draa el mizane. ainzaouya. Frikat. Aityahiamoussa	239,2125
L.N.IRATEN	Athaguacha. Irdjen .	86,7250
IFERHOUNEN	Iferhounene. Illilten. Imssouhal	84,4725
MAATKAS	Maatkas. Souk el tenine	66,1500
MAKOUDA	Makouda. Boudjima.	92,3687
MEKLA	Mekla. Aitkhilili. Souamaa	129,2500
OUACIF	Ouacifs . ait boumahdi . ait toudert	74,9875
OUADHIA	Ouadhia. Ait bouaddou. Tizi netlatha. Agni gueghrane	139,5400
OUAGNOUN	Ougnoun. Ait aissamimoun. timizart	141,2125
TIGHZERT	Tigzirt. Iflissen. Mizrana.	166,3775
TIZI GHNIF	Tizighnif. M'kira.	76,9075
TIZI RACHED	Tizirached. Aitoumalou.	44,7875

Source : nos regroupements à partir de ; monographie de la wilaya de Tizi-Ouzou, 2003,
D.P.A.T. Wilaya TIZI- OUZOU. Edition 2004, P9-9

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

Cependant, il faut noter qu'en plus des contraintes et difficultés économiques et de politique d'aménagement du territoire auxquelles fait face la wilaya, s'ajoutent d'autres problèmes liés à l'amélioration en eau potable et à l'irrigation, ainsi qu'à la protection de l'environnement et du cadre de vie. Par ailleurs beaucoup d'autres secteurs demandent à être améliorés et pris en charge, d'une manière efficiente, tels que la santé, le réseau routier, les postes et télécommunication, la pêche, l'agriculture, le tourisme.

L'état algérienne a consenti d'énormes efforts pour rapprocher l'administration des administrés avec la création de 29 nouvelles communes au dernier découpage administratif de 1984, il n'en demeure pas moins que la gestion et le suivi de 67 communes deviennent une lourde tâche pour pouvoir répondre aux besoins socio-économiques des populations de plus en plus exigeantes.

Il est utile de souligner que la wilaya de Tizi-Ouzou compte actuellement le plus grand nombre de communes à l'échelle nationale

1.2.Données géographique :

1.2.1.Relief et morphologie :

La wilaya de Tizi-Ouzou présente trois zones de relief

1.2.2.La zone de montagne :

Avec ses branches parallèles d'Est en ouest qui englobe. La chaîne côtière et son prolongement oriental. Le massif de Yakouren, elle comprend en gros le territoire situé de la rive droite de Sebaou jusqu'à la mer soit la totalité des communes relevant des dairates de Tigzirt, Makouda, Ouaguenoun, Azzefoun, et Azazga ainsi que la commune de Sidi Namane rattaché à la Daira de DraaBKhedda soit 21 communes au total.

A-Le massif central

Est bien délimiter à l'Ouest et situé entre l'Ouest Sebaou et la dépression de Draa el Mizane, Ouadhia. Il a des limites moins nettes à l'est où il bute contre le Djurdjura. Le massif central comprend presque la totalité des dairates de Draa el Mizan, Boghni et Ain-El-Hammam.

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

Le massif central est ancien et se distingue par des formes tantôt larges et arrondies du fait de l'érosion et tantôt étroite et aigues . Ces altitudes se situent en général entre 800 et 1000 mètres.

De nombreux oueds provenant du Djurdjura (oued Aissi, Ksari , rabat) ont entaillé le massif et les pentes sont presque élevées (supérieure à 12 %)

B-Ledjurdjura

Souvent synonyme de Kabylie et n'occupe en fait qu'une partie restreinte de la wilaya, dans sa partie méridionale. Une quinzaine de communes se trouvent en partie ou en totalité sur les contreforts de la chaîne toutes comprises dans la daïra d'Ain el Hamman, BeniYenni, Ouacifs, Boghni, et Ouadhias.

La chaîne se déploie d'ouest en Est dans la partie sud de la wilaya en une véritable barrière d'altitude souvent supérieure à 2000 mètres.

1.2.2.1.La zone de Touares :

Avec collines argileuse (piémonts).

1.2.2.2.La zone de vallées :

Plainte et dépression (vallée du Sebaoulala plaine côtière d'Azeffoun et ma dépression de Draa-El-Mizane qui s'arrête aux abords de Ouadhias.

L'étude et l'analyse géopolitique de ce milieu physique font ressortir que ce sont les zones de montagne et de piemonts qui dominant le relief de la wilaya comme le décrit le tableau suivant :

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

Tableau N°07: Résultats de l'analyse topographique de ce milieu physique

Ensembles physiques	Pente %	Pourcentage par rapport a la superficie totale de la wilaya
Plaines	0-3	6,24
Bas piemonts	3-12,5	10,50
Hautspiemonts	12,5-25	31,42
Tres haute montagne	25	51,84

Source : annuaire de la wilaya Tizi-Ouzou, 2006.p08

Les renseignements à tirer de cette structure physique sont déterminés :

La wilaya de Tizi-Ouzou s'étend sur une superficie dominée par les ensembles montagneux d'où la difficulté de prise en charge de cet espace accidenté qui consiste une contrainte pour le développement.

Cet état du milieu physique rend pratiquement les voies de communication difficiles et engendre des surcoûts d'investissement se rapportant aux réalisations et à la réhabilitation des infrastructures et équipements socio-économiques.

Le potentiel agricole est faible⁵⁰.

1.3.Climatologie :

La wilaya de Tizi-Ouzou est une partie de l'Algérie du Nord et donc relève du régime méditerranéen. Elle se situe sur la zone de contact et de lutte entre les masses d'air polaire et tropicale d'octobre /novembre à mars/ avril les masses d'air arctique l'emportent généralement et déterminent une saison froide et humide. Les autres mois de l'année, les masses d'air tropical remonte et créent chaleur et sécheresse. Le temps variable, le temps variable, fréquent

⁵⁰ Annuaire de la wilaya Tizi-Ouzou, 2006.p08

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

sur la wilaya est créé par des fronts discontinus dus à la circulation zonale (d'ouest en Est) de l'air.

L'humidité est due dans la wilaya de Tizi-Ouzou à des dépressions de fronts d'air polaire qui balaient les montagnes et provoquent pluie et neige. La pluviométrie moyenne de la wilaya se situe entre 600 à 1000 mm d'eau par an. Les précipitations peuvent varier considérablement d'une année à une autre et les neiges peuvent être abondante sur le Djurdjura et l'extrémité orientale du massif central.

Les températures quant à elle, varient avec les zones de relief :

Au nord, l'influence maritime, donne un climat tempéré, à la chaîne côtière et aux basses vallées.

Le sud et la zone centrale, subissent l'influence du siroco : vend chaud, soufflant irrégulièrement de mai à septembre (5 à 6 mois l'année), ce qui fait monter les températures jusqu'à 40 ° C en été

Les neiges peuvent être abondante, sur le Djurdjura et l'extrémité orientale du massif central, principalement à Ain el hammam et Iarbaa Nat Irathen. Les gelées se forment généralement en janvier et sont abondante en février à travers toute la wilaya.

Quelque nuances dues à l'altitude viennent parfois corrigés le schéma générale :

Présente nombreux micro climat parfois favorable au tourisme de repos estival ou sportif hivernal (ThalaGuilef, Tikejda et Yakoure).

1.4. Présentation de la DRAG :

1.4.1. Historique :

En 1986 la direction de la réglementation et des affaires générales faisait partie de la division de la réglementation de l'administration locale et des moyens généraux.

À la fin de 1990 la division de la réglementation de l'administration locale et des moyens généraux a été recruté en deux directions différentes regroupe chacun d'elle trois services :

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

- la D À L ;
- la DRAG ;

Jusqu'à la fin de l'année 1990 les missions relevant de ces deux directions, regrouper au sein d'une même division est dénommé : direction de la réglementation et de l'administration locale DRAL, était réparti entre les deux services suivants

- Le service de la réglementation générale ;
- Le service du budget et de l'administration locale

1.4.2. Attributions :

Au vu de l'importance de tous les organes sus cités, on a limité notre travail d'approfondissement à la seule direction de la réglementation, la direction où on a effectué notre stage pratique.

Durant cette période, on a eu l'occasion de mieux connaître cette direction et l'importance qu'elle occupe au niveau de la wilaya, de par l'étendue de ces activités et de l'influence qu'elle peut avoir sur la vie économique et sociale des citoyens.

Elle est chargée notamment :

- De veiller à l'application et au respect de la réglementation d'une manière générale ;
- De contrôler la régularité des actes administratifs (arrêtés) commis par les autres structures (direction) de la wilaya ainsi que ceux relevant de l'activité des communes (délibération des APC et arrêtés communaux) ;
- D'animer et de fournir les moyens nécessaires à structures déconcentrées (daïras) leur permettant de jouer le rôle de service public et de faire face à la demande des citoyens en matière de présentation.

D'une manière générale, on peut avancer que cette direction, veille au respect des dispositions législatives et réglementaires réagissant tous les domaines au niveau du territoire de la wilaya.

Par ailleurs, lui sont confiées d'autres missions ponctuelles, à savoir :

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

- Veiller à l'organisation et au suivi des élections et à la mise à jour des listes électorales ;
- Veiller à la mise en œuvre de la réglementation relative aux associations et assurer le suivi de leurs activités ;
- Délivrer les documents relatifs à la circulation des véhicules automobiles, notamment les cartes grises et les permis de conduire ;
- Mettre en œuvre la réglementation concernant la vente, l'acquisition et la détention des armes et munitions ;
- Délivrer les autorisations concernant les débits de boissons et les professions réglementées ;
- Dotations des institutions et structures de l'état (APC, Daïra) en documents officiels (passeport, document de l'état civil) ;
- Veiller à la mise en œuvre de la réglementation du service national ;
- Mettre en œuvre la réglementation concernant la situation des étrangers et assurer leur suivi ;
- Centraliser et enregistrer l'ensemble des actes administratifs et des délibérations de la wilaya ;
- Engager et suivre toutes les procédures administratives pour lesquels la responsabilité de l'état ou de la wilaya est engagée ;
- Suivre les affaires de justice dans laquelle le wali est partie ;
- Suivre et assister les communes dans la prise en charge de leurs affaires contentieuses.

1.4.3.Organisation :

Pour la prise en charge des attributions qui lui sont dévolues, la direction de la réglementation et des affaires générales est structurées en trois services :

- Le service des affaires juridiques et du contentieux ;
- Le service de la réglementation générale ;
- Le service de la circulation des personnes.

L'organisation et le fonctionnement de cette direction sont régis par décret et s'occupe de contrôle et réglementations de circulation des personnes nationaux et étrangères ainsi que l'état civil et le service national, et son organigramme est fixé aussi par décret comme suit :

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

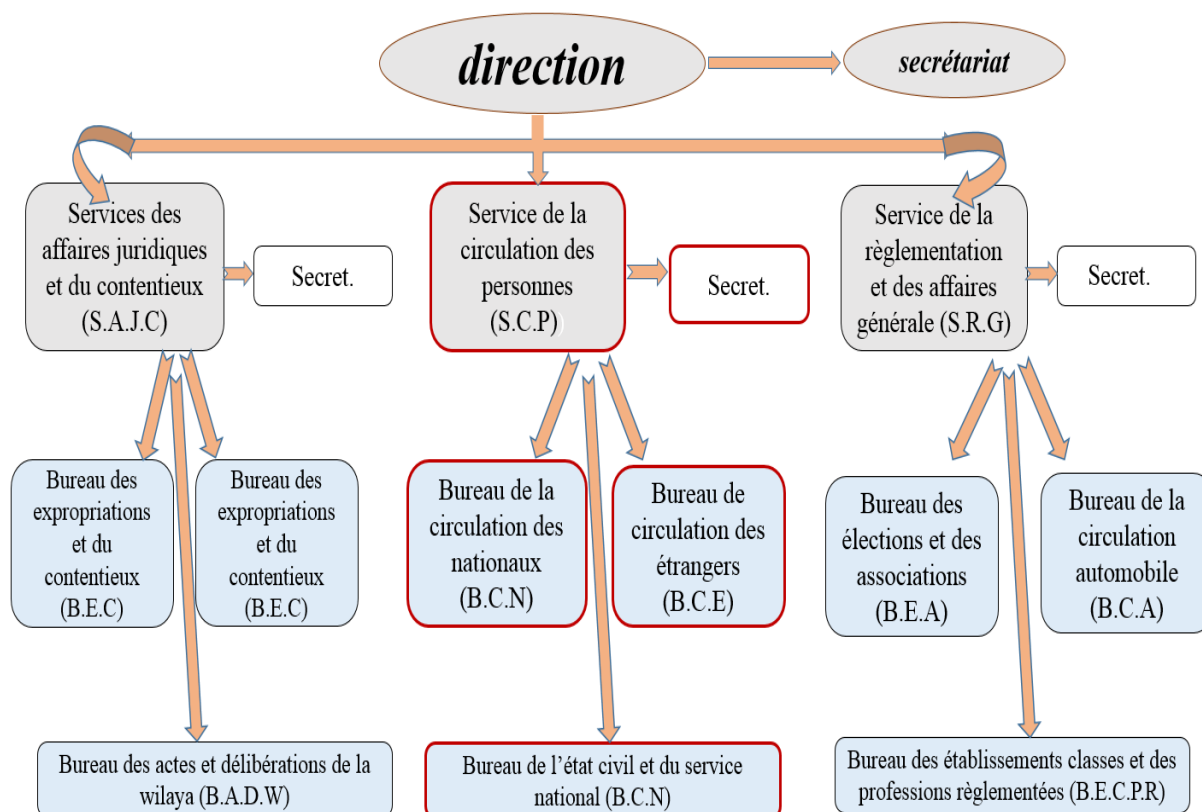


Figure 05 : Organigramme de direction de réglementation et des affaires générales (DRAG)

Source : Documentation interne de la DRAG, 2018

1.5. Présentation de la commune de Tizi-Ouzou :

1.5.1. Données physiques et administratives :

- Superficie : 102,36 km².
- Données démographiques :
 - Population : 140000 environ.
 - Densité de la population :
- Limite territoriales :
 - Au nord : commune de Sidi Namane et Ait Aissa-Mimoune.
 - A l'Est : commune de Ouaguenoun et Freha.
 - Au sud / sud Est : commune de Tizirached, Iridjen, Beniaissi, Souk el Tenine, Ath Zemenzer et Maatkas.

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

- A l'Ouest : Tirmatine et Draa Ben Khedda.

1.5.2. Données géographiques :

La commune de Tizi-Ouzou est située dans la vallée de l'Oued Sebaou et est composée de trois zones de relief ,au nord le mont Belloua (culminant à plus de 600 mètres), au centre, d'est en ouest , des collines qui culminent à 50 mètres à l'ouest, 187 mètres au centre et 75 mètres à l'est et 116 mètres à l'extrême Ouest.

le relief de la partie sud et plus montagneux, représentant la partie nord d'une partie du massif central de la wilaya avec, pour la commune de Tizi-Ouzou des hauteurs allant de 50 à 719 mètres à l'ouest de 2 à 596 mètres au centre et de 100 à 177 m à l'est.

Il est à noter que la principale forêt de la commune est celle d'Ameraoua située au nord-ouest de la ville de Tizi-Ouzou.

1.5.3. Consistance territoriale :

La commune de Tizi-Ouzou est constituée, en plus de la ville chef-lieu de commune, de quartiers périphériques ,villages et hameaux situés à ses périphériques immédiates , notamment : Boukhalfa , tala allam, oued falli, redjaouna el bor, redjaouatecht, bouhinoun, tala mensour, azibahmed, ait mensour, ait hessane, tassadort, ainmeziab, kemmouda, mezdatta, timizarloghbar, tala athmane, tazmalt, tazmalt el kaf, sikh oumeddour, chamlal, rehahlia, kafehmar.

Un certain nombre d'entités industrielles sont installées sur le territoire de la commune, à savoir essentiellement le laboratoire pharmaceutique Novo Nordisk, Tizi pâtes briqueterie, semoulerie, limonadière, unité de fabrication de jus, laiteries, fromagerie

Ces unités sont essentiellement situées au niveau de la zone industrielle Aissatidir ainsi qu'à la zone des Dépôts.

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

1.5.4. Enseignements :

La commune dispose de 48 écoles primaires, de nombreux collèges et lycées implantés au niveau de la ville chef-lieu de la commune et des villages environnants, ainsi que d'une Université réputé être l'une des plus importantes du pays et comportant plusieurs pôles et facultés.

1.5.5. Transport :

La commune de Tizi-Ouzou dispose d'un réseau routier très dense, d'une gare routière ainsi que d'une gare ferroviaire.

1.6. Programmes d'acquisition de matériel informatique au profit de modernisation et numérisation :

Dans le cadre de modernisation du l'organisme et ses service la commune a fait des investissements importants depuis le lancement des projets de la numérisation et des programmes d'acquisition du matériel au niveau des services :

1.6.1. Programme acquisition matériels informatique de 2010 à 2018 :

Les différents programmes d'acquisition de matériels informatique pour la période 2010 -2018 sont résumés dans le tableau suivant :

Tableau N°08: Programme acquisition matériels informatique de 2010 à 2018

UY5N° de Programme	Intitulé	Montant (DA)
2008/211	Acquisition de matériel de télé communication pour la sécurité de la mairie de Tizi-Ouzou	956.907,90
2009/39	Acquisition de matériels informatique (micro-ordinateur et accessoires),photocopieurs et badgeuses.	950.000,00
2009/42	Fournitures et installation équipement de gestion de la fille d'attente pour l'état civil	848.574,65
2010/189	Acquisition de mobiliers de bureau et matériels informatiques	1.087.257,60
2011/182	Acquisition de mobilier de bureau destiné à l'opération de biométrie	2.000.000,00
2011/184	Acquisition de mobiliers de bureau et des matériels	625.190,00

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

	informatiques pour l'exécutif	
2011/195	Acquisition d'un (01) Scan Book	3.000.000,00
2012/95	Renouvellement et acquisition du matériel informatique pour les annexes, directions, sous directions et bureaux de l'APC de TO.	2.550.000,00
2013/02	Acq. matériels informatiques, imprimantes, calculatrices GM et photocopieurs pour les différentes directions (voir état)	11.887.280,00
2013/05	Acquisition de six(06) appareils photo numérique et de deux (02) projecteurs numériques (data show) pour la DUE.	268.000,00
2014/178	Acquisition de matériel et mobiliers de bureau et d'informatiques	2.613.812,00
2014/246	Acquisition de matériel de secours informatique pour l'état civil.	2.000.000,00
2015/03	Acquisition d'un router, d'une armoire de brassage et d'imprimantes pour l'E.C	3.500.000,00
2015/04	Acquisition de matériel informatique de sécurité pour l'E.C	5.790.213,00
2015/432	Acquisition imprimantes laser GM, formatA3	1.000.000,00
2016/01	Acquisition de matériel informatique et installation de réseaux au service de la réglementation	8.000.000,00
2016/44	Acquisition de mobiliers et matériels informatiques	1.000.000,00
2016/71	Acquisition de mobilier de bureau et matériels informatiques pour l'antenne administrative de AinHallouf Haute Ville	1.500.000,00
2017/100	Acquisition de matériels informatiques pour les services de la commune	
2017/214	Acquisition de matériels et accessoires informatique pour les services de la commune.	2.830.248.62

Source : Document fourni par service budget au niveau commune Tizi-Ouzou, 2018.

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

Section 02 : Présentation de l'enquête de terrain

Notre choix de recueil de données au sein de la DRAG s'est porté sur l'observation participante.

2.1. Objectifs de l'enquête de terrain :

Notre enquête de terrain constitue l'étape principale de notre travail. Elle nous permet de vérifier nos hypothèses et d'apporter une réponse à notre problématique.

Les différents points ciblés durant notre enquête nous permettent de dégager un certain nombre de données qui nous aideront dans la détermination de l'état des lieux d'administration et de gestion dans la DRAG, et la commune Tizi-Ouzou, le rôle des TIC dans le développement local et leur impact sur la qualité de service précisément, car notre enquête nous a amenés à poursuivre notre étude empirique au niveau de la commune Tizi-Ouzou pour comprendre mieux la numérisation ainsi nous pouvons démontrer si la mise en place des TIC a amélioré la performance et la gestion, et si l'utilisation des TIC favorise le service administratif public.

2.2. Les techniques de recueil de données :

Un outil qui nous était très utile pour connaître l'état actuel des équipements en informatiques ainsi que le système d'information lié aux services biométriques et de la réglementation général et l'observation participante ainsi que des entretiens avec les responsables et chef de bureaux et chef de service.

2.2.1. Méthodologies de l'enquête:

Dans notre cas, pour collecter les informations dont nous avons besoin afin d'éclaircir notre problématique, nous nous sommes déplacés sur le terrain à la rencontre des acteurs ; pour nos démarches, nous avons sollicité les responsables à effectuer des entretiens, dans laquelle nous noterons le répondant dans ses réponses. Mais avec d'autres, vue l'indisponibilité des répondants à nous dégager un intervalle de temps estimé de 45min, nous avons été contraints, dans la plupart des cas, à effectuer une administration indirecte (laisser nos questions ou interrogations) et de déposer chez les assistantes pour le récupérer à une date ultérieure. Nous soulignons, toutefois, que nous avons dû insister et rappeler les acteurs, à maintes reprises, qu'ils prennent le soin de répondre à notre demande. Dans d'autres cas, nous

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

avons pu réaliser un entretien avec les responsables ET ACQUIS certaines bases de données que nous avons pu obtenir de la part de l'APC. En plus de ces bases de données. Pour les fonctionnaires, la collecte était plus facile vu qu'ils sont plus disponibles que les responsables.

LISTE DE PERSONNES INTEROGÉES :

- GUEZAOUI Madjid : Chef de chambre APW
- BOUZEKRI Mohamed : Directeur de direction de réglementation des affaires générales
- AIT MAAMER Nazim : Chef du bureau d'état civil et du service national
- AIT MANGUELAT Ouaheb : Président APC Tizi-Ouzou
- KORABA Hamid : Secrétaire général APC Tizi-Ouzou
- ASLI Djafer : Chef de bureau budget APC Tizi-Ouzou
- KACED Madjid : Administrateur APC Tizi-Ouzou
- KORABA Mourad : Chef de service bureau technique APC Tizi-Ouzou
- Ainsi que d'autres personnes liées de près au de loin à notre sujet d'enquête

2.2.2. Résultats :

Lorsque nous avons visité tous les services, nous avons à chaque fois constaté le nombre des passeports biométriques, les cartes d'identités électroniques qui sont reçus d'Alger et par la suite trier et enregistrés selon les communes et finir par les envoyé par courriers a l'origine de la demande (communes).

Aussi, nous avons observé que le matériel informatique utilisé diffère d'un service a un autre hors le point commun c'est :

- L'existence des ordinateurs ;
- L'existence des logiciels ;
- L'utilisation de l'internet haut débit ;
- L'utilisation de la messagerie électronique ;
- L'utilisation du Site Web.

Lors de la recherche empirique, nous avons visité les services de wilaya cités auparavant et par la suite on nous a orienté vers la commune de Tizi-Ouzou pour comprendre le processus de numérisation de faite que les premières opérations qui concerne la circulation

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

des personnes ainsi d'état civile effectuent au niveau des collectivités locales, nous nous sommes concentrés sur la biométrie.

2.3. Modernisation du service public administratif :

La modernisation de l'administration à Tizi-Ouzou a touché tous ses niveaux administratifs :

2.3.1. Au niveau wilaya Tizi-Ouzou :

2.3.1.1. La mise en place des TIC dans l'amélioration du service administratif public :

L'opération de la numérisation des cartes d'identités nationales, des cartes grises, des fiches de contrôle, et les permis de conduire, ont débuté en 2010 au niveau de la daïra. En janvier 2016, elle a été décentralisée au niveau des communes.

On apprend aussi que certains documents administratifs ne seront plus en vigueur dès le début de l'année.

Rappelons Le timbre fiscal pour la carte d'identité nationale a été supprimé et bientôt il sera annulé.

Notre entretiens avec MR CHERBI Farid ,chef de bureau de circulation des personnes a la direction de la réglementation et affaires générales nous a expliqué d'avantage sur la modernisation du services , et nous a déclaré comme suit : dans le cadre de la prise en charge efficace des préoccupations des citoyens ,l'état a enclenché le processus de modernisation du service public, à travers l'automatisation des présentations administratives ,simplification et harmonisation des procédures ,meilleure approche adopter pour renforcer les capacités de gestion ,réduire les inégalités et rapprocher l'administration du citoyen .

L'ensemble des actions en été engagées en ce sens au niveau des daïra et commune à savoir :

A. État Civil

Numérisation des actes d'état-civil (naissance, mariage, décès) et la création des bases de données locales, donc les statistiques depuis début numérisation se présente comme suit :

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

Tableau N°09: Etat de délivrance des documents d'état civil, wilaya de Tizi-Ouzou

Désignation de l'acte	Nombre d'actes	Actes saisis	Acte validé
Naissance	2823930	2805973	2691622
Mariage	659881	657802	636119
Décès	876125	874452	835833

Source : Tableau réalisé par nous même

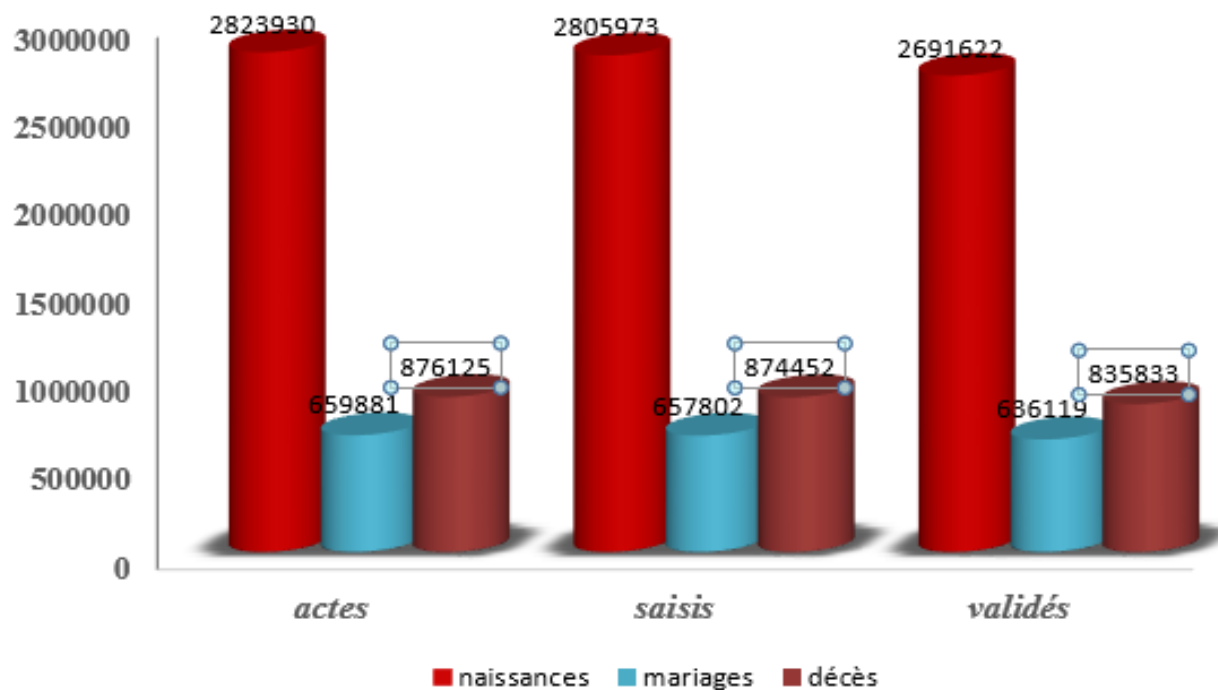


Figure 06: Présentation des actes numérisés

Source : Établi par nous-même à partir des données de l'enquête.

- Assainissement des registres d'état civil par la transcription de l'ensemble des jugements collectifs et individuels des naissances. Leurs générations cancérisation et enfin leur saisie.

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

- Délivrance des actes de naissance à partir de registre national automatisé de l'état civil depuis le 15 février 2014.
- Délivrance des actes de mariage et de décès à partir du registre national automatisé de l'état civil depuis le 15 septembre 2014.
- Poursuite de l'opération de génération et de saisie des actes d'état-civil de l'année en cours au niveau des communes
- Désignation de deux fonctionnaires au niveau de chaque commune, chargé de collecter les requêtes des citoyens, introduites auprès des tribunaux et leurs accompagnements pour la rectification des erreurs signalé dans leurs actes, avec l'élaboration d'un guichet pratique mise à leur disposition et d'un modèle d'imprimé de requête selon la nature de l'erreur.
- Désignation d'un correspondant de la wilaya auprès de ministère des Affaires étrangères, qui a pour mission la collecte des demandes de délivrance des documents d'état civil au profit des citoyens nés à l'étranger
- Mise en place d'une cellule technico administrative au niveau de la wilaya DRAG. Pour la consultation de la base de données des naissances comportant des erreurs de saisie, les visionner et signaler ses erreurs au registre national
- Transfert des autorisations de transport des corps. de la wilaya vers les communes durant le premier trimestre 2016, conformément au décret exécutif n°16-77 du 24 février 2016 fixant les règles relatives à l'inhumation, ou transport de corps, a l'exhumation et à la ré- inhumation .
- Déploiement des applications relatives à la délivrance des pièces d'état civil, au titre de la mise en œuvre des dispositions du décret n°14-75 du 17 février 2014 relatif à l'état civil.

B. Guichet unique

- mise en place d'un guichet unique au niveau de chaque commune durant le mois de septembre 2015, permettant le retrait des documents d'état civil à partir d'un seul PC connecté au haut débit du MICL, ce qui donne accès aux gestionnaires des dossiers administratifs au registre national automatisé de l'état civil.
- L'installation de deux guichets uniques au niveau de la wilaya, l'un au niveau de la cellule technique de la wilaya, l'autre au niveau de la circulation automobile.

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

- Confection d'un modèle de cachet humide servi au profit de toutes les daïras et communes pour matérialiser les actes visualisés avec indication de l'ingénieur en charge du travail.
- Mise en œuvre de l'opération de simplification des procédures administratives, par la dispense du citoyen de la présentation des documents d'état civil insérés dans le registre d'état civil automatisé (naissance, mariage et décès).

C. Document de circulation (CNI et passeport biométrique)

- Elaboration d'un guichet pratique des pièces constitutives de dossier de demande de délivrance de carte nationale d'identité et les différents cas liés aux passeports biométriques, faisant apparaître l'ancrage juridique pour chaque situation
- Généralisation de la délivrance de la carte nationale d'identité au niveau des 67 communes de la wilaya.
- -Etablissement des arrêtés de délégations de signature au profit des secrétaires généraux des communes. Et la désignation des administrateurs délégués pendant la période des congés.
- Mise en place d'une application au profit des communes, relative à l'établissement de la CNI. Téléchargée à partir du site FTP des communes.
- Personnalisation des cartes d'identité nationale biométriques électroniques au profit des citoyens titulaires des CNI ordinaires expirées et celles qui expirent dans les six derniers mois d'au moins.

Passeports biométriques :

- Généralisation des plateformes biométriques au niveau de 67 communes de la wilaya.
- Organisation des missions d'inscription à travers les communes chefs-lieux de la wilaya et des daïras.

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

2.4. Situation documents de circulation :

Tableau N°10 : Etat de délivrance des documents biométrique, wilaya de tiziouzhou

	Psp biometriques	Psp premieum	C.N.I.B.E	CNI ORD
2017	65914	552	141441	39167
2018	53147	408	159453	

Source : Tableau réalisé par nous même

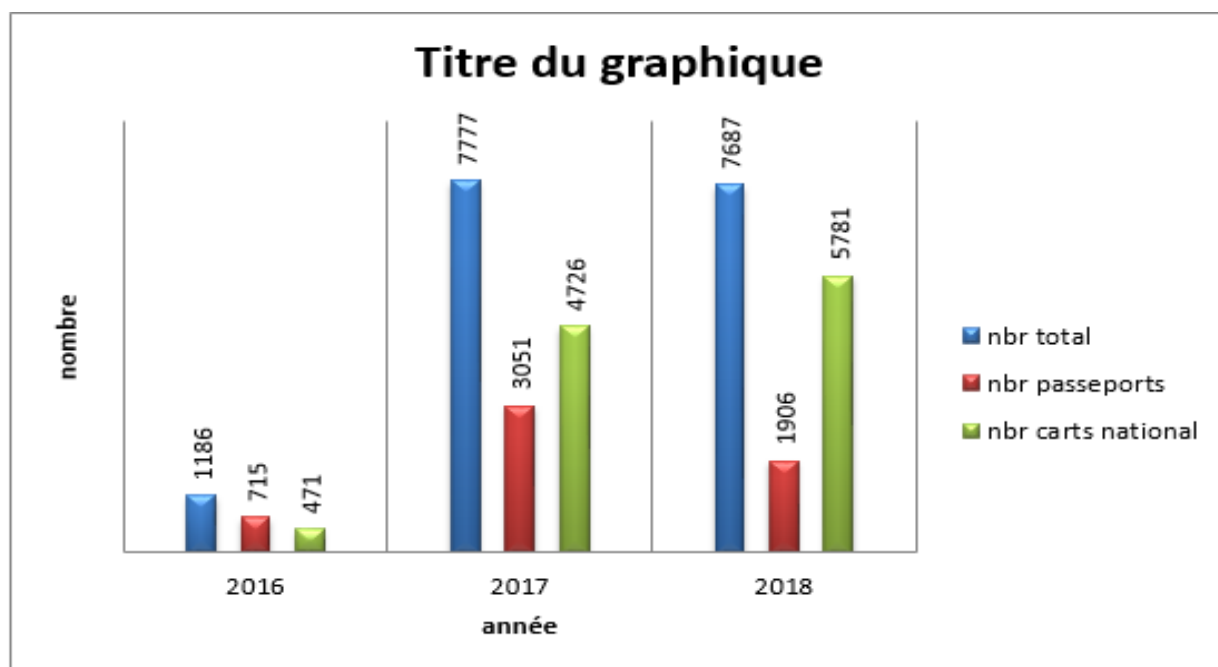


Figure 07 : Etat de délivrance des documents biométrique, wilaya de Tizi-Ouzou

Source : établi par nous-même a partir des données d'enquête

On a remarqué que la carte nationale ordinaire a été annulée à partir 01/01/2018.

Le nombre demande passeport Premium a baissé et cela dû aux délais de délivrance qui sont très réduits donc les délais pour délivrance passeport premium qui est passeport d'urgence est de moins de 5 jours devenu très proche des délais délivrance passeport ordinaire chose qu'on a constaté avec la réception de passeports au niveau DRAG.

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

2.4.1. Autres allégements :

- Suppression de la légalisation du formulaire de demande d'obtention de la carte grise.
- Annulation de la facture d'achat du véhicule acquis auprès des concessionnaires automobiles.
- Suppression de la légalisation des copies conformes à l'original des documents établis par les administrations et organismes publics.
- Le certificat de capacité n'est plus exigé lors de l'établissement du permis de conduire, la vérification doit se faire par le service concerné ultérieurement sur le fichier national des permis de conduire
- Suppression de la carte de groupage sanguin du dossier de demande de duplicata du permis.
- (DRAG Tizi-Ouzou).

2.5. Au niveau commune :

Lors de notre visite à la commune pour voir les services qui délivrent les documents et comprendre mieux la démarche de délivrance des documents administratifs ainsi on cite le différent service :

A-Le service biométrique

Est chargé d'établir le passeport biométrique électronique et la carte d'identité électronique, et dirige plusieurs bureaux.

B-Le bureau de vérification

Est chargé de vérifier le dossier de passeport et la carte d'identité électronique.

Celui de passeport comprend, pour les demandeurs résident en Algérie.

Le formulaire renseigné et signé par l'intéressé ou par le tuteur légal pour les mineurs un extrait d'acte de naissance spécial 12-S de l'intéressé, délivré sur imprimé spécial, le certificat de nationalité lorsque la demande est exprimée pour la première fois, le passeport parvenu à expiration, accompagné de l'acte de naissance du père ou de la mère, ou à défaut de décès de l'un des deux parents, lorsqu'il s'agit d'une demande de renouvellement. Il faut joindre le certificat de résidence datant de moins de six (06) mois, l'attestation de travail ou certificat de

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

scolarité pour les étudiants ou les enfants scolarisés, quatre (4) photos d'identité en couleur, numériques, récentes et identiques et répondant aux normes biométriques requises, (dont une sera scannée), une quittance fiscale ou timbre fiscal d'un montant équivalant six mille (6.000 DA) Dinars Algériens, la copie de la carte du groupe sanguin.

Pour les demandeurs résidant à l'étranger, le dossier comprend le formulaire renseigné et signé par l'intéressé ou par le tuteur légal pour les mineurs, Un extrait d'acte de naissance spécial 12-S de l'intéressé, délivré sur imprimé spécial ; la carte d'immatriculation consulaire en cours de validité, le justificatif de séjour à l'étranger

L'attestation de travail ou certificat de scolarité pour les étudiants ou les enfants scolarisés, quatre (4) photos d'identité en couleur, récentes, identiques et répondant aux normes biométriques requises, (dont une pour être scannée), Une quittance fiscale ou timbre fiscal d'un montant équivalant à six mille (6.000) dinars algériens.

*Le dossier de demande de la carte nationale d'identité comprend le formulaire renseigné et signé par l'intéressé ou par le tuteur légal pour les mineurs, auquel il est joint, un acte de naissance n°12 de l'intéressé, le certificat de nationalité algérienne (lorsque la demande est exprimée pour la première fois), l'acte de naissance du père ou de la mère, ou à défaut, l'acte de décès de l'un des deux parents, le certificat de résidence datant de moins de six (6) mois, la fiche familiale d'état civil pour les mariés, quatre (4) photos d'identité en couleur, numériques, récentes et identiques, une quittance fiscale ou timbre fiscal dont le montant correspond à la nature du document demandé, la copie de la carte du groupe sanguin.

Ensuite, on passe à la saisie des données de l'intéressé (12S), scanne le 12S et la photo.

C-Le bureau de la saisie

Est chargé de la saisie toutes les données qui concernent l'intéressé : la taille, la couleur des yeux, le nom des parents ...etc. et la vérification.

D-Le bureau de certification

Est chargé de vérifier tout ce qui a été saisi. S'il y a des erreurs, on peut les rectifier, et valider le dossier. Le bureau d'enrôlement est chargé de la vérification des informations par l'intéressé. La présence du demandeur est obligatoire pour l'enrôlement des empreintes digitales, la prise de la photographie d'identité et de la signature numérisées. Le dépôt

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

confirmé du dossier donne lieu à la délivrance d'un récépissé (preuve de votre demande) par le responsable habilité.

E-Le bureau de transfert

Sert à charger les documents qui ont été déjà enrôlés, et de transférer le dossiers par voie dématérialisée réseau internet haut débit au centre national des documents sécurisés à Alger.

Le centre réceptionne votre dossier numérique, instruit et valide la demande.

Le dossier est alors transmis par voie dématérialisée à l'Imprimerie Nationale pour la fabrication des documents. Les passeports et les cartes d'identités électroniques fabriqués, sont envoyés d'abord à la DRAG et à la commune qui a initié la demande.

Le bureau de serveur sert à mettre à jour la certification qui a été chargés par le service transfert chaque semaine.

F-Le bureau délivrance

Est chargé de délivrer le passeport biométrique et la carte d'identité électronique. Lors de retrait, il est vérifié la conformité des informations personnelles imprimées sur le document, en présence du demandeur, et le document demandé est remis à son titulaire, contre signature d'un accusé de réception. Il contrôle les empreintes du demandeur lors de la remise.

Tableau N°11: Evolution de nombre de passeport et de carte nationale

Années	Psp B	C.N.I.B.E	TOTAL
2016	715	471	1186
2017	3051	4726	7777
2018	1906	5781	7687

Source : Tableau réalisé par nous-même à partir des données d'enquête

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

Pour l'établissement de ces documents, le serveur, les lecteurs, le PC, le scanner, et l'imprimante sont le côté matériel du service biométrique, qui a aussi besoin de certains logiciels comme, Adobe Reader, l'Antivirus, Navigateur Web, Windows Installer, Framework, Oracle Serveur, Logiciel d'Archivage, et le Crystal Report.

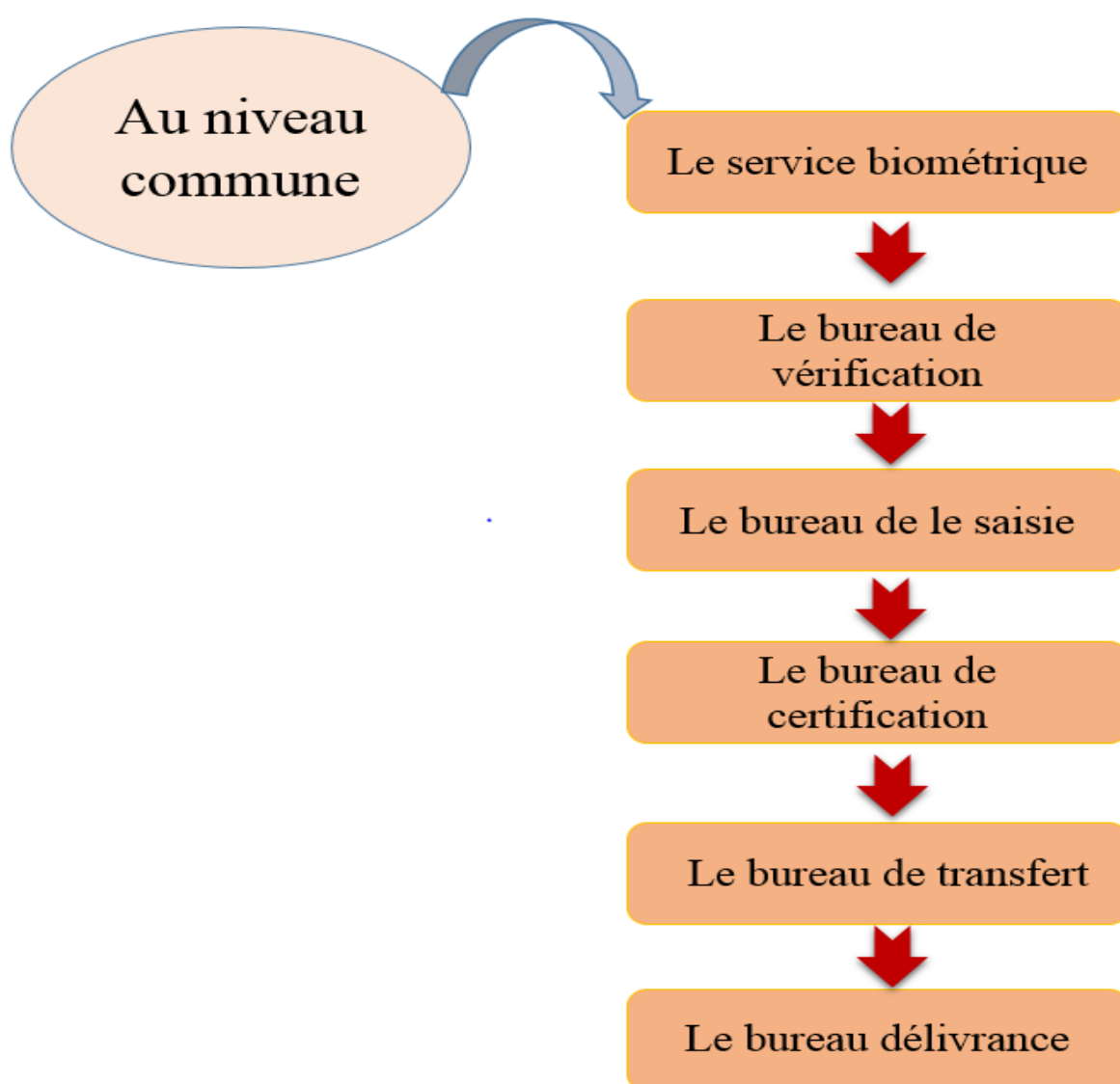


Figure 08 : Processus de délivrance des documents biométriques.

Source : Etablie par nous-même ; 2018.

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

2.6. Constatations :

Les résultats de l'enquête montrent que, dans le service biométrique, des passeports biométriques, des cartes d'identité électronique sont établis au niveau des communes.

On a constaté que la DRAG veille sur le suivi et le contrôle des 67 commune en ce qui concerne la réglementation de circulation de personne , ainsi que l'état civile et la dématérialisation est un facteur majeur pour le déroulement meilleur et plus efficient pour les opérations de contrôle aussi. Au niveau de service de la réglementation, l'opération de la numérisation sont transférer dans les brefs délais Ces résultats expliquant que l'utilisation des TIC est un moyen pour améliorer la performance et la gestion des services de DRAG et des collectivités locale tels les exemples qu'on a exposés. Et tous les agents l'affirme, et le citoyen n'est que satisfait car non seulement les délais qui sont réduits et dans certain cas n'existe plus ; mais aussi les peines de déplacement sont complètement dépassées avec la centralisation des systèmes, la demande peut être traitée sur le territoire national et cela est généralisé dans toutes les administrations.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont aujourd'hui largement diffusées et intégrées, dans le secteur privé comme dans le secteur public. Sur la base de l'étude élaborée a apporté des éléments de réponse à nos hypothèses

La diffusion des TIC, observée depuis plusieurs années, a facilité la circulation de l'information et développé, de ce fait, l'autonomie voire la responsabilité d'un grand nombre d'agents. Elle a, par ailleurs, élargi le champ des possibles en matière de flexibilité du travail en créant les conditions nécessaires pour la mise en place du télétravail. Finalement, elle a à la fois fluidifié et diversifié les méthodes de travail.

Les TIC permettent également un contrôle renforcé du travail et du comportement des agents qui est un contrôle souvent remis en cause et critiqué. Leur usage accru et l'exigence de réactivité qu'il implique peut également intensifier le niveau de stress des agents et provoquer chez eux de la méfiance. En outre, en privilégiant le contact virtuel, les relations de travail ont tendance à se « déshumaniser ».

Selon Mr FELLAG Farid ; Il était indispensable lors de l'intégration de nouvelles TIC de consulter au préalable les agents, ce que l'état a pris en confédération, notre présence au service biométrie a coïncidé une session de formation des agents sur des nouvelles

Chapitre III : Modernisation du service administratif dans la wilaya de Tizi-Ouzou

applications conçues pour service du guichet unique donc cela pour accompagner les agents dans la conduite du changement et de les former à l'utilisation des TIC pour favoriser une meilleure appropriation.

A travers ce troisième chapitre, nous avons pu présenter notre enquête de terrain ainsi que notre méthodologie d'approche du terrain qui nous a permis de recueillir les informations nécessaires pour de répondre à notre problématique.

L'analyse des données de l'enquête de terrain nous a permis de déterminer la vision globale de la mise en place des NTIC en ce qui concerne les services administratif public. Cependant, la numérisation donne une grande importance aux projets de service de la réglementation générale au niveau de la wilaya et des communes.

Pour ce qui est de l'état des lieux et ce qui concerne l'écart de situation voulue ou attendu par rapport à la situation actuelle reste assez modérer vu différentes contraintes liées disponibilité de budgets ainsi qu'au compétences des ressource humaine car le facteur humain joue un rôle important dans la réalisation des meilleurs services, cela avec les compétences des dirigeants on se retrouve confronté à une qualité de gouvernance se trouve être expliquée davantage par l'existence des TIC et résulte d'un manque de matériels électronique, d'internet, et d'intranet.

Conclusion générale

Conclusion générale :

D'emblée on peut dire que la numérisation a joué un rôle très important dans la modernisation des administrations publiques algériennes, ce qui engendre des impacts sur la gestion des administrations publiques en termes de l'amélioration de leur fonctionnement et la prestation d'un service de qualité pour les citoyens.

A travers notre recherche nous avons constaté que la numérisation et une certaine e-gouvernance existe dans les administrations publiques via l'utilisation des TIC. Ceci peut d'ailleurs, même constituer un élément essentiel pour la modernisation des services voire même un facteur du développement local. Néanmoins, La faible formation du personnel administratif dans le domaine technique en l'occurrence ceux maîtrisant les outils informatiques, constituent un obstacle à l'accélération de ce processus de réformes.

Les collectivités locales trouvent les difficultés pour les assurer des formations de qualité à ses effectifs et recruter des ingénieurs spécialisés dans le domaine de l'informatique et du numérique. Selon certains cadres de la Wilaya interrogés, les collectivités n'arrivent pas à attirer des cadres dans ce domaine à cause de la faiblesse de la rémunération, régie par la grille de salaire de la fonction publique.

L'enquête de terrain nous a permis de nous projeter dans la réalité et de recueillir les informations nécessaires afin d'avoir des éléments de réponses à notre problématique. En effet, les résultats de notre étude montrent que les technologies de l'information et de la communication sont d'une grande importance pour la modernisation de l'administration publique et l'amélioration de son service au profit des usagers. Ceci se voit à travers le fait que ces technologies contribuent aussi au développement local, notamment en matière de temps, de transaction de l'information, et de sécurisation des données.

Nous avons constaté que malgré l'intégration de ces nouvelles technologies au niveau des collectivités locales, les problèmes d'inefficacité, d'insuffisance, de communication interne et externe, de mauvaise prestation de service demeurent toujours en vigueur selon les cadres et citoyens interrogés.

L'intérêt sans cesse grandissant de la modernisation du service public et de la réduction des dépenses publiques ces dernières années nous a incités à étudier ce thème qui est justifié par l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication par le service de l'administration publique algérienne. En effet, dans notre enquête au niveau du service de la DRAG de la Wilaya et au niveau de la commune de Tizi-Ouzou, nous avons constaté des améliorations dans l'informatisation et la numérisation de l'administration. Cette amélioration a nécessité énormément d'investissement en moyen matériel et financier (voir Tableau N°08).

Nous pouvons à travers cette recherche confirmer nos hypothèses de travail à savoir :

- La numérisation de l'administration a produit des effets positifs pour les usagers à travers l'amélioration du service et constitue un facteur de réduction des coûts et d'amélioration de l'efficacité dans la gestion des administrations publiques.

Enfin, nous avons aussi illustré, dans notre travail, que la qualité du service administratif public est en amélioration grâce à des projets de développement consacré à l'introduction des TIC, mais reste lente. Cela est dû à l'absence d'une culture de la gouvernance électronique au sein des institutions et la formation du personnel.

Toutefois, notre modeste travail n'a abordé que quelques aspects de cette thématique de recherche. Nous espérons avoir apporté, dans ce travail, quelques éléments de réponses concernant la problématique l'impact des NTIC dans l'administration publique.

Références bibliographiques

Références bibliographiques

Ouvrages :

1. **ALAIN Fernandel** « le bon usage des technologies expliqué au manager », Edition d'Organisation, 2001.
2. **AMOS david, Odile THIERY.** « Prise en compte du profil de l'utilisateur dans un Système d'Information Stratégique », USA, 2001.
3. **AUBERT B.et all,** « l'innovation et les technologies d'information et des communications», HEC Montréal, octobre 2010.
4. **Badoc. M,** «e-marketing de la banque et de l'assurance», édition d'Organisation, 1998.
5. **BELMIHOUB,** rapport du comité de réforme des structures et des missions de l'Etat Avril, 2004.
6. **BOULOC Pierre,** NTIC : comment en tire profit, 8 Edition, RIA, Paris, 2003.
7. **BUREAU. H,** nouveaux usages, les TIC, quels impact, agence de l'environnement et de maitrise de l'énergie (ADAME) guide pour les bons usages, nouvelles technologie, France, juillet 2010.
8. **CHAABOUNI,** La Mesure de l'Impact des TIC : Cadre Référentiel et Approche Pratique ; Colloque sur les Indicateurs Statistiques pour la Mesure de la Société de l'Information, Tunis le 5-6 Avril 2007.
9. **DETERIE Philipe et BROYEZ Catherine,** la communication interne au service de management, édition liaison, paris 2001.
- 10.**DJELTI Mohammed,** apport des tic et d'internet dans le développement des entreprises algériennes étude de cas, thèse de doctorat en Sciences Commerciales Université d'Oran, 2015-2016.
- 11.**DRISS Kettan et BERNARD Moulin,** « l'e-gouvernement pour la bonne gouvernance dans les payés en développement : l'expérience du projet eFez », press de l'université Laval. Centre de recherches pour le développement international. 2014.
- 12.**DRISS Kettan et BERNARD Moulin,** O'connell, 20140
- 13.**Edith Nuss,** « Marketing et media interactive », Edition d'Organisation, 2002.

14. **FERAUD Geneviève**, « L'art de management de l'information », édition Village Mondial, 2000.
15. **FERNANDEL Alain**, « le bon usage des technologies expliqué au manager », Edition d'Organisation, 2001.
16. **FERNANDEL Alain**, « le bon usage des technologies expliqué au manager », Edition d'Organisation 2001.
17. **J.-P. Helfer M. Kalika J. O r s o n I**, management stratégique, édition Vuibert, 2016.
18. **MOHAMED, R.FARIS, B.AHMED**, Les Impacts Économiques et Sociaux de l'E-gouvernement, 2017.
19. **Reix R., Fallery B. , Kalika M., Rowe F**, « Systèmes d'information et management des organisations », sixième édition, 2016, p.78.79.
20. **TAKERABET Samia et ZENADI Dalila**, L'impact des NTIC sur la performance des entreprises, 2014.
21. **Yannick Chatelain et Roche loick**, « cybergagnant », Maxima Paris, 2000.

Revue :

1. **TOUATI Kamel**, Les technologies de l'information et de la communication (TIC) : une chance pour le développement du monde arabe, revue Géographie, économie, société, Vol. 10, N° 2, 2008, p 20,65.
2. « L'innovation et les technologies de l'information et des communications » HEC Montréal, octobre, p. 7.
3. Amélioration de la relation numérique à l'utilisateur, rapport issu des travaux du groupe "Experts Numériques", février 2010, paris, p 3.
1. **MATOUK Belattaf, OUARI Meradi**, NTIC, Territoire et Développement en Algérie. Analyse des interactions et impacts socioéconomiques. La revue électronique 21 août 2007. Article 228.
2. Mesurer le degré de développement des TIC : Nouvelles tendances, nouveaux défis, revue No. 1, 2016 ; édition INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION, p 9.

Dictionnaire :

1. **LAMIZET Bernarde et SJLEM Ahmed**, dictionnaire encyclopédique de sciences de l'information et de la communication, paris, 1997.

Site web:

- <http://www.e-algerie2013.pdf>
- <http://www.algerianembassy.ru/pdf/e-algerie2013.pdf>
- <http://experts-univers.com/inconvenients-avantagesdes-ntic>. Avantages et inconvénients des TIC.
- [www. DigiWorldYearbook](http://www.digiworldyearbook.com) 2008, p58
- Élaboration de la Stratégie E-Algérie, sur <http://lecourrier-dalgerie.com/elaboration-de-la-strategie-e-algerie/>
- e-Algérie 2013, sur <http://www.algerianembassy.ru/pdf/e-algerie2013.pdf>.
- <http://www.algerianembassy.ru/pdf/e-algerie2013.pdf>.
- <http://www.algerianembassy.ru/pdf/e-algerie2013.pdf>.
- Appui au MPTIC dans la mise en place d'un écosystème favorisant le développement des TIC en Algérie», Programme d'Appui à la mise en œuvre de l'Accord d'Association entre l'Union Européen et l'Algérie, sur :

<https://www.esteri.it/mae/resource/garegemellaggi/2015/07/dz-27.pdf>

- <http://algerian-embassy.be/programme-quinquennal-2015-2019/>

Textes réglementaires :

- Décret n° 67/126 du 21/07/1967 pour tant institutions de la carte nationale d'identité.
- Décret exécutif n°16-58 de 3 février 2016 fixant les conditions d'élaboration et de délivrance du passeport d'urgence.
- Décret n° 04/380 du 28/11/2004 fixant les règles de la sécurité routière.
- Loi numéro 1403 de 24 février 2014 relative aux titres et documents de voyage.
- Loi n 04 16 du 10 11 2004 modifiant et complétant la loi 01 14.
- Loi n°01-14 du 19/08/2001 relative à l'organisation, la sécurité et la police et de la sécurité routière.

Glossaire

GLOSSAIRE

PASSEPORT ALGERIEN : est un document de voyage qui certifie à la fois l'identité et la nationalité du citoyen algérien qui en est porteur et lui assure la faculté de voyager librement à l'étranger. Il est délivré exclusivement par l'État algérien et ses représentations à l'étranger. Le passeport algérien est valable pour dix ans (Publiée sur le Journal Officiel de la République dimanche 23 mars 2014).

Le passeport diplomatique et ordinaire délivré par l'État algérien existe respectivement depuis 1963 et 1969. Le passeport biométrique est mis en circulation le 5 janvier 2012, et jusqu'au 24 novembre 2015, il circulera avec l'ancien modèle.

CARTE D'IDENTITE ELECTRONIQUE : Carte contenant de manière visuelle et sous forme électronique une photo, le numéro de registre national ainsi que plusieurs données d'identification de base du titulaire. Une clé électronique sera également présente pour permettre au citoyen de s'authentifier électroniquement à distance et de générer une signature électronique valide. Toutes les données contenues sur cette carte faciliteront les contacts (en ligne ou traditionnels) entre le citoyen et les services publics.

E-GOUVERNEMENT : A l'ère de la communication électronique, les pouvoirs publics ont la possibilité de s'adapter et d'utiliser les nouvelles technologies de l'information pour dialoguer avec les citoyens. Ceux-ci auraient notamment la possibilité d'effectuer des transactions électroniques dans un environnement convivial et sécurisé. L'administration "de papier" peut ainsi se transformer en une administration "électronique". C'est ce qu'on appelle l'egouvernement.

FORMULAIRE ELECTRONIQUE : Document "intelligent" sous forme électronique mis à la disposition des citoyens et des entreprises. Dans certains cas, les formulaires destinés

Glossaire. **PASSEPORT ALGERIEN** : est un document de voyage qui certifie à la fois l'identité et la nationalité du citoyen algérien qui en est porteur et lui assure la faculté de voyager librement à l'étranger. Il est délivré exclusivement par l'État algérien et ses représentations à l'étranger. Le passeport algérien est valable pour dix ans (Publiée sur le Journal Officiel de la République dimanche 23 mars 2014). Le passeport diplomatique et

ordinaire délivré par l'État algérien existe respectivement depuis 1963 et 1969. Le passeport biométrique est mis en circulation le 5 janvier 2012, et jusqu'au 24 novembre 2015, il circulera avec l'ancien modèle.

SIGNATURE ELECTRONIQUE (OU NUMERIQUE) : Assure, par l'utilisation d'un code individuel répondant à un format spécifique et pouvant être certifié par un CA (Autorité de Certification), l'authentification de l'émetteur d'un message, l'intégrité et la confidentialité de la communication ainsi que la non-répudiation du message par son expéditeur. Il s'agit donc d'un mécanisme technique (code secret, techniques basées sur la cryptographie symétrique ou asymétrique, signature biométrique, etc.) Qui permet de réaliser par voie électronique des fonctions de la signature classique, à savoir l'identification du signataire et l'expression de sa volonté d'adhérer au message signé. **CARTE GRISE :** est un document qui matérialise l'autorisation de circuler du véhicule et permet son identification. Le certificat d'immatriculation est un titre de police. Il ne peut en aucun cas être considéré comme un document d'état civil ou un titre de propriété.

PERMIS DE CONDUIRE : est un droit administratif de circuler donnant l'autorisation de conduire sur une route publique un ou plusieurs véhicules tels qu'automobile, motocyclette, cyclomoteur, camion ou autobus, dans une zone géographique donnée, généralement un pays. La délivrance du permis de conduire peut être soumise selon les cas et les lois locales à un test d'aptitude à la conduite de niveau de difficulté variable ainsi qu'à des exigences d'âge minimal. En cas d'accident, l'absence de permis du conducteur impliqué entraîne l'annulation de l'assurance, et les coûts sont à la charge de l'individu. au public peuvent être complétés à l'écran et imprimés avant d'être renvoyés à l'administration. Par contre, d'autres documents peuvent être renvoyés à l'administration directement via Internet.

ON-LINE (EN-LIGNE) : Se dit d'une opération effectuée instantanément, en étant en ligne (Connexion Internet active). Vs:off-line.

PORTAIL : Page sur le web qui sert de plaque tournante vers d'autres services – Météo, moteur de recherche, info en temps réel, sans quitter le navigateur. Les portails peuvent être généralistes ou sectoriels.

SIGNATURE ELECTRONIQUE (OU NUMERIQUE) : Assure, par l'utilisation d'un code individuel répondant à un format spécifique et pouvant être certifié par un CA (Autorité de Certification), l'authentification de l'émetteur d'un message, l'intégrité et la confidentialité de

la communication ainsi que la non-répudiation du message par son expéditeur. Il s'agit donc d'un mécanisme technique (code secret, techniques basées sur la cryptographie symétrique ou asymétrique, signature biométrique, etc.) Qui permet de réaliser par voie électronique des fonctions de la signature classique, à savoir l'identification du signataire et l'expression de sa volonté d'adhérer au message signé.

CARTE GRISE : est un document qui matérialise l'autorisation de circuler du véhicule et permet son identification. Le certificat d'immatriculation est un titre de police. Il ne peut en aucun cas être considéré comme un document d'état civil ou un titre de propriété.

PERMIS DE CONDUIRE : est un droit administratif de circuler donnant l'autorisation de conduire sur une route publique un ou plusieurs véhicules tels qu'automobile, motocyclette, cyclomoteur, camion ou autobus, dans une zone géographique donnée, généralement un pays. La délivrance du permis de conduire peut être soumise selon les cas et les lois locales à un test d'aptitude à la conduite de niveau de difficulté variable ainsi qu'à des exigences d'âge minimal. En cas d'accident, l'absence de permis du conducteur impliqué entraîne l'annulation de l'assurance, et les coûts sont à la charge de l'individu.

Table des matières

Table des matières

REMERCIEMENTS

DEDICACES

LISTE DES ABREVIATIONS

LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX

INTRODUCTION GENERALE :	1
INTERET DU SUJET :	3
HYPOTHESES :	3
STRUCTURE DU TRAVAIL:	3

PARTIE THEORIQUE

CHAPITRE I :

LES NOUVEAUX SUPPORTS DE LA COMMUNICATION TIC

SECTION 01 : ÉMERGENCE DE LA SOCIETE D'INFORMATION	4
1.1. DEFINITION DES TIC :	4
1.2. LES COMPOSANTES DES TIC :	5
1.2.1. <i>Le personnel</i> :	5
1.2.2. <i>Le matériel</i> :	5
1.2.3. <i>Logiciels et procédures</i> :	5
1.2.4. <i>Les données</i> :	5
1.3. EVOLUTION DES TIC :	6
1.3.1. <i>Développement des TIC dans le monde</i> :	6
1.4. LES CARACTERISTIQUES DES TIC :	7
1.4.1. <i>La compression du temps</i> :	7
1.4.2. <i>La compression de l'espace géographique</i> :	8
1.4.3. <i>La réduction de l'espace de stockage de l'information</i> :	8
1.4.4. <i>Flexibilité de l'usage</i> :	8
1.5. LES DIFFERENTS OUTILS DES TIC :	8
1.5.1. <i>Les outils de communications</i> :	8
1.5.2. <i>Les outils de gestion des données</i> :	10
1.5.2.1. <i>Les bases de données</i> :	10
1.6. LES INDICATEURS LIES AU TIC :	12
1.6.1. <i>L'indice de développement des TIC (IDI)</i> :	12

1.6.2. <i>Le panier des prix des TIC (IPB) :</i>	14
1.6.3. <i>L'indice d'accès numérique (DAI) :</i>	15
1.7. AVANTAGES ET LIMITES DES TIC :	16
1.7.1. <i>Les avantages des TIC :</i>	16
1.7.1.1 Facteur de compétitivité des entreprises :	16
1.7.1.2. Des systèmes de paiement plus efficaces et rentables à l'échelle internationale :	17
1.7.1.3. Un moyen de lutte contre le cyber insécurité :	17
1.7.1.4. La capacité de répondre à la croissance de demande par désintermédiation :	17
1.8. LES LIMITES DE L'INVESTISSEMENT DANS LES TIC :	17
1.9. LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION DANS LE MONDE : ..	18
SECTION 02 : LES FACTEURS FAVORISANT LE DEVELOPPEMENT DES TIC	21
2.1. FACTEURS SOCIETAUX :	21
2.2. FACTEURS TECHNIQUES :	21
2.3. FACTEURS COMMERCIAUX :	21
2.4. FACTEURS ECONOMIQUES :	22
2.5. AXES DE DEVELOPPEMENT :	22
2.5.1. <i>Evolution de l'infrastructure :</i>	22
2.5.2. <i>Le réseau National de transmission de données :</i>	23
2.5.3. <i>Développement des nouvelles technologies :</i>	23
<i>Développer la législation pour intégrer de manière opérationnelle la communication, l'archivage numérique, la dématérialisation de documents, de dossiers à usage courant, les normes et la sécurité.</i>	23

CHAPITRE II :

NUMERISATION DES SERVICES PUBLICS

SECTION 01 : REFORME DES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES EN ALGERIE	24
1.1. HISTORIQUE DE L'ADMINISTRATION ALGERIENNE : CADRE INSTITUTIONNEL, MODE DE GESTION DES RESSOURCES, ET MANAGEMENT ; L'ADMINISTRATION A TOUJOURS EPOUSE LA CONCEPTION DE L'ETAT :	24
1.2. EVOLUTION DE LA CONCEPTION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE EN ALGERIE :	24
1.2.1. <i>Les évolutions internes de la société et externes de l'environnement international :</i>	25
1.2.1.1. Au niveau externe :	25
1.2.1.2. L'évolution interne :	25

SECTION 02 : LES PROGRAMMES D'INVESTISSEMENTS	27
2.1. ETAT DES LIEUX EN ALGERIE :	28
2.2. PROJET E-ALGERIE :	29
2.2.1. Les axes de la stratégie e-Algérie :	31
A. Accélération de l'usage des TIC dans l'administration publique :	31
B. Accélération de l'usage des TIC dans les entreprises :	31
C. Développement des mécanismes et des mesures incitatives permettant l'accès des citoyens aux équipements et aux réseaux des TIC :	32
D. Impulsion du développement de l'économie numérique :	32
E. Renforcement de l'infrastructure des télécommunications à haut et très haut débit :	33
F. Développement des compétences humaines :	33
G. Renforcement de la recherche-développement et de l'innovation :	33
H. Mise à niveau du cadre juridique national :	34
I. Information et communication :	34
J. Valorisation de la coopération internationale :	34
K. Mécanismes d'évaluation et de suivi :	35
L. Mesures organisationnelles :	35
M. Moyens financiers et planification :	36
2.3. LES JUMELAGES INSTITUTIONNELS INITIES SOUS LE P3A :	36
2.3.1. Contribution de la mise en œuvre de l'accord d'association et au plan de développement national :	36
2.3.1.1. L'Accord d'Association (AA) :	36
2.3.1.2. Plan National de Développement des TIC :	38
2.4.E-GOUVERNANCE :	40
2.4.1.L'Algérie face au défi du gouvernement électronique :	41
2.4.2. Objectif stratégique d'e-gouvernance :	43
2.4.2.1. Objectifs stratégiques externes :	44
2.4.2.2. Objectifs stratégiques internes :	44
2.4.3. L'e-gouvernance comme moyen de bonne gouvernance :	45
2.5. PROGRAMME QUINQUENNALE DE CROISSANCE 2015-2019 :	45
2.6. GENERALISATION DE L'USAGE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION :	46
2.6. DANS LE DOMAINE D'ACTIVITE SPECIALE	47

PARTIE PRATIQUE
CHAPITRE III :
MODERNISATION DU SERVICE ADMINISTRATIF DANS LA WILAYA DE
TIZI-OUZOU

SECTION 01 : PRESENTATIONS DES ORGANISMES CONCERNES PAR L’ETUDE EMPIRIQUE	48
1.1. PRESENTATIONS GEOGRAPHIQUE ET ORGANISATIONNELLE DE LA WILAYA DE TIZI-OUZOU :	48
1.1.1. <i>Présentation générale de l’organisation administrative de la wilaya de Tizi-Ouzou :</i>	48
1.2.DONNES GEOGRAPHIQUE :	50
1.2.1. <i>Relief et morphologie :</i>	50
1.2.2. <i>La zone de montagne :</i>	50
1.2.2.1.La zone de Touares :	51
1.2.2.2.La zone de vallées :	51
1.3.CLIMATOLOGIE :	52
1.4. PRESENTATION DE LA DRAG :	53
1.4.1. <i>Historique :</i>	53
1.4.2. <i>Attributions :</i>	54
1.4.3. <i>Organisation :</i>	55
1.5. PRESENTATION DE LA COMMUNE DE TIZI-OUZOU :	56
1.5.1. <i>Données physiques et administratives :</i>	56
1.5.2. <i>Données géographiques :</i>	57
1.5.3. <i>Consistance territorial :</i>	57
1.5.4. <i>Enseignements :</i>	58
1.5.5. <i>Transport :</i>	58
1.6. PROGRAMMES D’ACQUISITION DE MATERIEL INFORMATIQUE AU PROFIT DE MODERNISATION ET NUMERISATION :	58
1.6.1. <i>Programme acquisition matériels informatique de 2010 à 2018 :</i>	58
SECTION 02 : PRESENTATION DE L’ENQUETE DE TERRAIN	60
2.1. OBJECTIFS DE L’ENQUETE DE TERRAIN :	60
2.2. LES TECHNIQUES DE RECUEIL DE DONNEES :	60
2.2.1. <i>Méthodologies de l’enquête:</i>	60
2.2.2. <i>Résultats :</i>	61
2.3. MODERNISATION DU SERVICE PUBLIC ADMINISTRATIF :	62
2.3.1. <i>Au niveau wilaya Tizi-Ouzou :</i>	62

2.3.1.1. La mise en place des TIC dans l'amélioration du service administratif public :	62
A. État Civil	62
B. Guichet unique	64
C. Document de circulation (CNI et passeport biométrique)	65
2.4. SITUATION DOCUMENTS DE CIRCULATION :	66
2.4.1. <i>Autres allégements</i> :	67
2.5. AU NIVEAU COMMUNE :	67
2.6. CONSTATATIONS :	71
CONCLUSION GENERALE :	73
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	
GLOSSAIRE	
TABLE DES MATIERES	
ANNEXES	

Résumé

En Algérie, la numérisation de l'administration publique est devenue une réalité et concerne un grand nombre de documents tels que les actes d'état-civil, le passeport et la carte d'identité biométriques, les correspondances et les différents types de formulaires. Si la dématérialisation des documents administratifs a accéléré la modernisation des services de l'État et permis d'importants changements des méthodes de travail, elle est aussi appréhendée en étant considérée comme une source de risques quant à la sécurisation des flux des données stockées. La digitalisation des services publics par l'utilisation des supports technologiques a eu pour conséquences de réduire l'abondante paperasse et le travail des préposés et, surtout, de permettre aux usagers d'accéder plus rapidement à ces services, sans effort de déplacement. La digitalisation est largement utilisée dans les administrations et les collectivités, elle répond à la nécessité de mieux prendre en charge les besoins du citoyen. Elle est même un volet important des réformes engagées par l'État ou L'administration stocke et traite des milliers, voire une infinité d'informations diverses mais aussi personnelles ou à caractère personnel et qui sont par la suite transformées en données informatiques et accessibles via les réseaux intranet.

A travers l'intérêt sans cesse grandissant de la modernisation du service publique et de la réduction des dépenses publiques ces dernières années nous a incités à étudier ce thème qui est justifié par l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication par le service de l'administration publique algérienne.

Mots clés : la numérisation, état-civil, dématérialisation ; digitalisation ; collectivités, modernisation, service publique.

Summary

In Algeria, the digitization of public administration has become a reality and concerns a large number of documents such as civil status documents, the biometric passport and identity card, correspondence and the different types of forms. While the dematerialization of administrative documents has accelerated the modernization of state services and enabled important changes in the way work is done, it is also perceived as a source of risk in terms of securing the flow of stored data. The digitalization of public services through the use of technological media has had the effect of reducing the abundant paperwork and the work of the attendants and, above all, to allow users to access these services more quickly, without the need for travel. Digitization is widely used in administrations and communities, it responds to the need to better take care of the needs of the citizen. It is even an important part of the reforms initiated by the State where the administration stores and processes thousands, if not an infinity of various personal information which are subsequently transformed into computer data and accessible via intranet networks.

Through the ever-increasing interest of the modernization of the public service and the reduction of public expenditure in recent years has prompted us to study this theme, which is justified by the use of new information and communication technologies. the service of the Algerian public administration

Keywords: digitization, civil status, dematerialization; digitization; communities, modernization, public service.

