

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE

Université Mouloud MAMMERY de Tizi-Ouzou



Faculté de Génie Electrique et Informatique

Département Informatique

Mémoire de fin d'études

En vue de l'obtention du diplôme Master II en Informatique

Thème

**La e-administration au niveau de l'APC
d'Iloula Oumalou**

Dirigé par :

AOUDJIT Rachida

Réalisé par :

M^{me} BRAHAMI DIHIA

Promotion : 2014/2015

Remerciements

Je remercie d'abord le bon Dieu qui m'a aidé et qui m'a donné le courage et la volonté pour réaliser ce modeste travail.

Tous mes vifs remerciements et ma profonde reconnaissance s'adressent à ma promotrice Mme AOUDJIT Rachida pour avoir m'encadré durant cette année, ainsi que pour ses conseils judicieux.

Mes remerciements vont aussi aux membres de jury pour avoir accepté de juger ce modeste travail.

Mes remerciements les plus chaleureux s'adressent à mes deux familles et surtout mes parents qui sont la source de cette réussite et qui m'ont soutenu et encourager pour aller au bout dans mes études.

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à :

Mes très chers parents ;

A mon mari et mes filles ;

Mes sœurs et mes frères ;

A toute ma famille ;

Mes amis(es) ;

A toute la promotion 2015.

Dihia

Table des matières

Introduction générale	1
Chapitre 1 : e-administration et e-gouvernance	
Introduction	3
1 E-gouvernement, e-administration	3
2 La e-administration est davantage affaire d'administration que d'électronique.....	6
2.1 La e-administration permet de travailler plus efficacement.....	6
2.2 La e-administration améliore la qualité des services.....	7
2.3 La e-administration peut aider à instaurer la confiance entre l'administration et les citoyen.....	8
2.4 La e-administration est un instrument de réforme.....	8
2.5 Utiliser et adapter le cadre légal et réglementaire.....	10
2.6 Mettre la technologie au service des citoyens et des entreprises.....	11
2.7 La fracture numérique peut limiter les effets positifs de la e-administration.....	12
3. La dynamique stratégique des collectivités locales.....	13
4. Cadre d'analyse	14
4.1 L'équipement en infrastructures	15
4.2 Les services applicatifs basés sur les TIC	16
4.3 L'adoption des services d'e-administration	20
4.4 La conduite interne du changement	20
5. Facteurs clés de réussite de la mise en place de la e-administration	21
5.1 Vision et volonté politique	21
5.2 Transversalité et structures communes.....	22
5.3 Orientation client.....	22
5.4 Responsabilité et transparence	23
Conclusion	24
Chapitre 2 : Conception	
Introduction	26
1. Brève définition d'UML :.....	27
2. Les méthodes orientés Objet	27
2.1. Le Processus Unifié (UP)	27

2.1.1. Définition	27
2.2. Caractéristiques	28
2.3. Une démarche itérative et incrémentale	28
3. Objectif :	28
4. L'application web :	28
4.1 Rôles :	29
4.2 Cas d'utilisation :	29
5. Description des fonctionnalités de l'application à développer.....	29
5.1 Diagrammes de contexte :.....	29
5.2 Diagramme de cas d'utilisation :.....	30
5.3 Diagramme d'activités :.....	31
5.4 Diagrammes de séquence :.....	34
5.5 Quelques détails sur les tables de la base de données :.....	35
Conclusion	36

Chapitre 3 : Implémentation

Introduction	37
1. L'arborescence du site	37
2. Choix des outils de développement.....	38
2.1. Le langage de programmation : PHP5.....	38
2.2. <i>Autres outils</i>	38
2.3. <i>Choix du SGBD : MySQL</i>	39
2.4. Serveur utilisé : WampServer 2.2D.....	39
3. Description de l'application.....	40
3.1. <i>Description général</i>	40
3.2. <i>Description des pages du site</i>	41
3.2.1 Page d'accueil.....	41
3.2.2 Page Demande d'actes en ligne.....	42
3.2.3 Page Contact.....	43
3.2.4 L'interface administrateur	44
4. Quelque exemple de code source.....	46

Conclusion	47
Conclusion générale	48
Références	49
Bibliographie	50

Liste des figures :

Chapitre I :

Figure I.1 : Les 3 grands domaines du e-gouvernement.....	5
Figure I.2 : La dynamique stratégique des collectivités locales.....	13
Figure I.3 : Pyramide de l'effort de la Collectivité Locale pour la mise en place de l'e-administration.....	14

Chapitre II :

Figure II .1: la démarche utilisée	27
Figure II.2 : diagramme de contexte.....	29
Figure II.3 : Diagramme de cas d'utilisation acteur = Citoyen.....	30
Figure II.4 : Diagramme de cas d'utilisation acteur = Administrateur.....	31
Figure II.5 : Diagrammes d'activités Nouvelle demande.....	32
Figure II.6: Diagrammes d'activités Identification administrateur	33
Figure II.7 : Diagramme de séquence « identification ».....	34
Figure II.8 : Structure de la table « etatcivil ».....	35
Figure II.9 : Structure de la table « Contact ».....	35
Figure II.10 : Les tables de la base de données APC.....	36

Chapitre III :

Figure III.1 : Base de données MySQL.....	39
Figure III.2 : WampServer 2.2D.....	40
Figure III.3 : Page d'Accueil	41
Figure III.4 : Page demande d'actes en ligne.....	42
Figure III.5 : Page contact.....	43
Figure III.6 : Page d'administrateur.....	44
Figure III.7 : L'interface administrateur.....	44
Figure III.8 : Liste es messages reçus	45
Figure III.9 : Exemple d'un message reçu.....	45

Introduction générale

Introduction générale :

Dans la société de l'information, les besoins, les usages, le référentiel de qualité des usagers ont été bouleversés. Dans la mesure où l'offre privée s'est considérablement développée pour répondre à ces nouvelles tendances, au même titre, les collectivités sont contraintes de faire aussi bonne mesure pour accompagner le mouvement et aussi pour pouvoir, de sorte, satisfaire le citoyen.

L'administration électronique ou l'e-administration, est bien au cœur des préoccupations des collectivités territoriales. D'ailleurs, elles se sont investies fortement dans le développement du numérique dans leurs territoires à travers le déploiement des réseaux Internet à haut débit, afin de favoriser le développement de l'e-administration. L'enjeu est d'assurer une relation de proximité, et de renforcer l'efficacité des actions entreprises par les collectivités pour améliorer leur image. Elles se sont aussi engagées, dans leur démarche de modernisation à la rationalisation et l'optimisation des dépenses et des ressources de l'administration locale. Les opportunités technologiques permettent d'améliorer la qualité du service public pour renforcer la visibilité des actions entreprises par les collectivités.



L'e-administration offre de nouvelles perspectives, elle permet la transparence des actions et notamment de recueillir les besoins et les profils des usagers de son territoire ; mettre à la disposition des services personnalisés pour mieux segmenter l'offre aux usagers et leur faciliter l'accès aux services publics. Il devient primordial de développer, une offre pertinente pour assurer à tous un service public de qualité, moderne, lisible et à moindre coût. Cela ne peut être réalisé qu'en adoptant l'approche du secteur privé et qui consiste à développer une démarche plus centrée sur le 'client'/ 'citoyen'.

Certes, le développement et la généralisation de l'e-administration apportent une efficacité et une fluidification des pratiques et du fonctionnement des structures publiques. Mais cette évolution se heurte au facteur humain. Cette résistance au changement est le résultat du contexte culturel et sociologique ainsi que de l'hétérogénéité du système, qui rendent difficile l'appropriation des nouveaux usages de l'e-administration au sein même des services publics. En effet, la dématérialisation contraint chaque département à revoir son système d'information, ses méthodes de travail et à lui faire supporter une nouvelle charge.

A cet effet, une conduite au changement est incontournable. Ainsi, les agents administratifs sont amenés à modifier leurs façons de penser, d'apprendre, de travailler, et de coopérer pour accompagner le mouvement.

Ma thèse est structurée comme suit. Tout d'abord le domaine de la e-administration est abordé en le positionnant dans le contexte plus global du e-gouvernement.

Dans le chapitre II, nous allons détailler la conception de notre site qui nous permettra la mise en place de l'e-administration au niveau de notre commune.

Le chapitre III, nous entamons la partie réalisation du site de l'organisme d'accueil.

Et finalement une conclusion générale.

E Chapitre 1

E-administration et E-gouvernance

Introduction :

Ce chapitre apporte un cadre théorique nouveau d'analyse du secteur des collectivités locales en matière de développement de l'administration électronique. La littérature et les études existantes sur l'administration électronique se sont jusqu'ici attachées à faire état des avancées au niveau global. Toutefois, c'est aussi par le biais des communes que les services administratifs en ligne sont développés.

1. E-gouvernement, e-administration :

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

L'**e-gouvernement** (ou gouvernement électronique) est un concept qui est apparu dans les administrations publiques vers la fin des années 80.

L'e-gouvernement est défini par la communauté européenne comme « l'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC) dans les administrations publiques, associée à des changements au niveau de l'organisation et de nouvelles aptitudes du personnel. L'objectif est d'améliorer les services publics, renforcer les processus démocratiques et de soutien aux politiques publiques. »

Parmi toutes les définitions disponibles dans la littérature professionnelle et académique, quatre notions liées à l'e-gouvernement émergent communément :

1. l'**utilisation** des technologies de l'information et de la communication (TIC)
2. l'**adaptation** des processus de travail et des structures de l'appareil gouvernemental

3. l'**amélioration** de l'information, de la communication, de la coopération *entre* les différents acteurs que sont (i) les citoyens, (ii) les entreprises, (iii) les organisations à but non lucratif et les organisations non gouvernementales,
4. l'**augmentation de l'efficacité et de l'efficience** des fonctions du gouvernement.

Clairement, l'e-gouvernement ne consiste pas seulement à mettre les prestations de service existantes sur l'Internet. Il ne s'agit pas du gouvernement « traditionnel » auquel on aurait rajouté l'Internet mais d'un processus radical de changement de la manière dont l'État travaille et communique.

L'e-gouvernement se décompose en 3 grands domaines :

1. la **e-administration** (synonymes : *administration en ligne, administration électronique cyber administration*) qui est en fait l'application du e-gouvernement dans sa relation avec les citoyens et les entreprises en tant qu'**administrés**. C'est le domaine de la prestation électronique de service qui consiste à offrir aux administrés - citoyens et entreprises - la possibilité de procéder en ligne à leurs transactions avec l'administration publique.
2. la **e-démocratie** (synonymes : *démocratie en ligne, cyber démocratie*) est l'axe du e-gouvernement qui développe la relation avec le citoyen en tant qu'**acteur politique**. C'est le domaine du e-voting (ou *vote électronique*), mais aussi des forums de discussion pour permettre aux citoyens d'échanger et d'enrichir les débats politiques.
3. la **e-société** est l'axe de développement des technologies de l'information et de la communication dans la société.

A priori, ces 3 domaines ne sont pas mutuellement exclusifs, leurs frontières n'étant pas clairement établies. Cette définition permet de distinguer les projets qui touchent principalement les processus administratifs (e-administration), de ceux qui touchent

plutôt la participation politique (e-démocratie) et de ceux qui touchent le développement sociétal dans son ensemble (e-société).

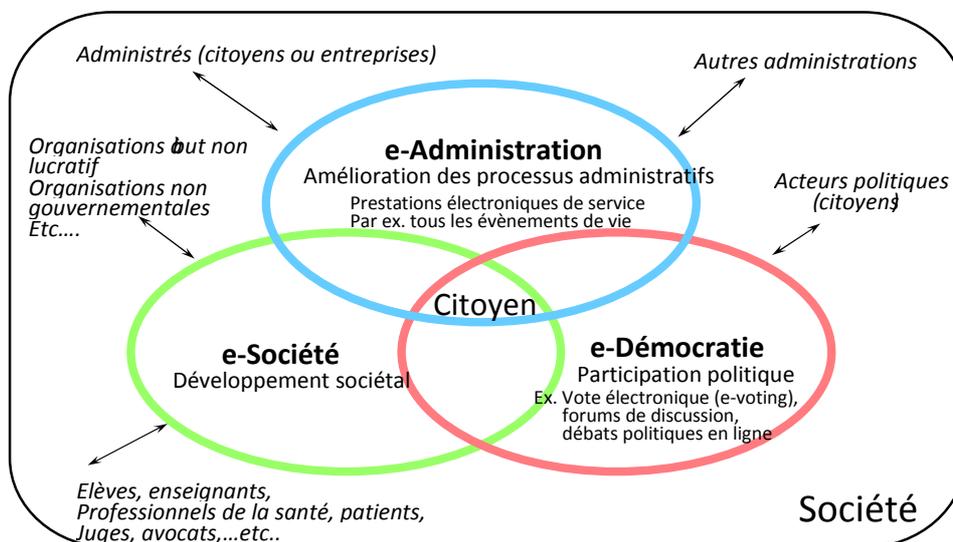


Figure I.1 : Les 3 grands domaines du e-gouvernement

Définition de la e-administration

La plupart des pays francophones utilisent le terme d'administration électronique, d'autres pays parlent d'administration en ligne, la Confédération Helvétique utilise plutôt le terme de cyber-administration. Genève consacre le terme « e-administration ». Toutes ces dénominations sont strictement équivalentes.

La e-administration est "l'usage des technologies de l'information et de la communication et en particulier de l'Internet en tant qu'outils visant à mettre en place une administration de meilleure qualité".

La e-administration doit permettre aux usagers de ne plus se déplacer de guichet en guichet. Elle doit centraliser et coordonner les procédures électroniques des différents ministères afin que celles-ci puissent être traitées de la même façon quelque soit leur origine. Du point de vue de l'utilisateur, l'administration devrait apparaître comme une seule organisation unifiée et cohérente.

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

L'administration électronique ne se limite pas à Internet. Afin de la **mettre en place**, il faut certes développer des services **électroniques qui soient accessibles par Internet**, mais aussi par d'autres canaux, qu'il s'agisse d'une borne interactive, d'un papier, d'un téléphone ou par l'intermédiaire d'un agent public.

2 .La e-administration est davantage affaire d'administration que d'électronique

Les projets relatifs aux TIC sont souvent considérés par les décideurs comme des projets purement techniques et par conséquent de faible priorité par rapport à leurs préoccupations politiques. Les éléments développés dans ce chapitre montrent comment le déploiement de la e-administration participe à la réussite d'une stratégie globale de changement de l'administration et de sa relation avec les citoyens.

2.1 La e-administration permet de travailler plus efficacement

Comme en témoignent de nombreux pays de l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Economiques), la performance de la gestion publique est au cœur des préoccupations des réformes de la gestion publique.

Les prestations électroniques de services mises à disposition sur Internet permettent aux usagers – citoyens et entreprises – de saisir leurs données, de les contrôler et de les transmettre à l'administration. Ce canal est source de gain de productivité et la qualité des données s'en trouve améliorée. Au sein de l'administration, l'efficience sera accrue en réduisant les multiples collectes de la même information auprès du même usager.

Les progrès à faire dans ce domaine relèvent du **partage des données** au sein de l'administration, des **échanges d'informations** entre les différentes administrations et entre l'administration et les organismes parapublics. Tout ceci doit naturellement être mis en œuvre dans le respect du cadre légal de la protection de la sphère privée des citoyens.

Enfin, il sera nécessaire d'intégrer le fonctionnement des différents organismes gouvernementaux dans un cadre global qui fera émerger des **organisations transversales**. Néanmoins, n'oublions pas que mesurer l'efficacité de l'administration est une tâche difficile.

2.2 La e-administration améliore la qualité des services

Le point essentiel des programmes de réforme et de modernisation de l'administration est une approche centrée sur le citoyen plutôt que sur l'administration. Privilégier le service au citoyen vise à offrir à l'utilisateur une interface unique et cohérente de l'administration qui reflète ses besoins plutôt que tous les méandres de la structure complexe de l'administration. Cette préoccupation est présente depuis longtemps dans de nombreux pays et précède parfois la généralisation de l'internet. Une approche centrée sur le citoyen doit dispenser l'utilisateur de l'obligation de comprendre les structures de l'administration ainsi que les relations complexes et multiples entre les différentes entités de l'administration. Du point de vue de l'utilisateur, l'administration devrait apparaître comme une seule organisation unifiée et cohérente.

Il ne s'agit pas de développer seulement un portail unique pour faire l'interface entre l'utilisateur et les différentes structures métiers. Il s'agit bien de transformer le gouvernement et d'intégrer le fonctionnement des différents organismes gouvernementaux dans un cadre global qui fera émerger des **organisations transversales**.

2.3 La e-administration peut aider à instaurer la confiance entre l'administration et les citoyens.

Restaurer la confiance entre l'administration et les citoyens est une condition fondamentale de bonne gouvernance. Les technologies de l'information peuvent y contribuer. La démocratie électronique peut favoriser la participation du citoyen au processus démocratique. La e-administration accroît la transparence et l'ouverture de l'administration. Par exemple, les prestations électroniques de service dans le domaine de la passation des marchés publics, développées dans plusieurs pays de l'OCDE, favorisent la transparence de l'administration – le citoyen peut consulter les résultats des appels d'offre publics - et luttent efficacement contre la fraude et la corruption dans les achats. Promouvoir la transparence et lutter contre les fraudes permettent d'instaurer la confiance.

2.4 La e-administration est un instrument de réforme

La e-administration n'est pas une fin en soi mais un moyen pour faciliter la réussite des objectifs de l'action gouvernementale. La e-administration doit s'inscrire dans le cadre d'un programme de réforme et de modernisation de l'Etat. La technologie seule ne suffit pas. Les structures et les méthodes de travail doivent aussi être remises en cause.

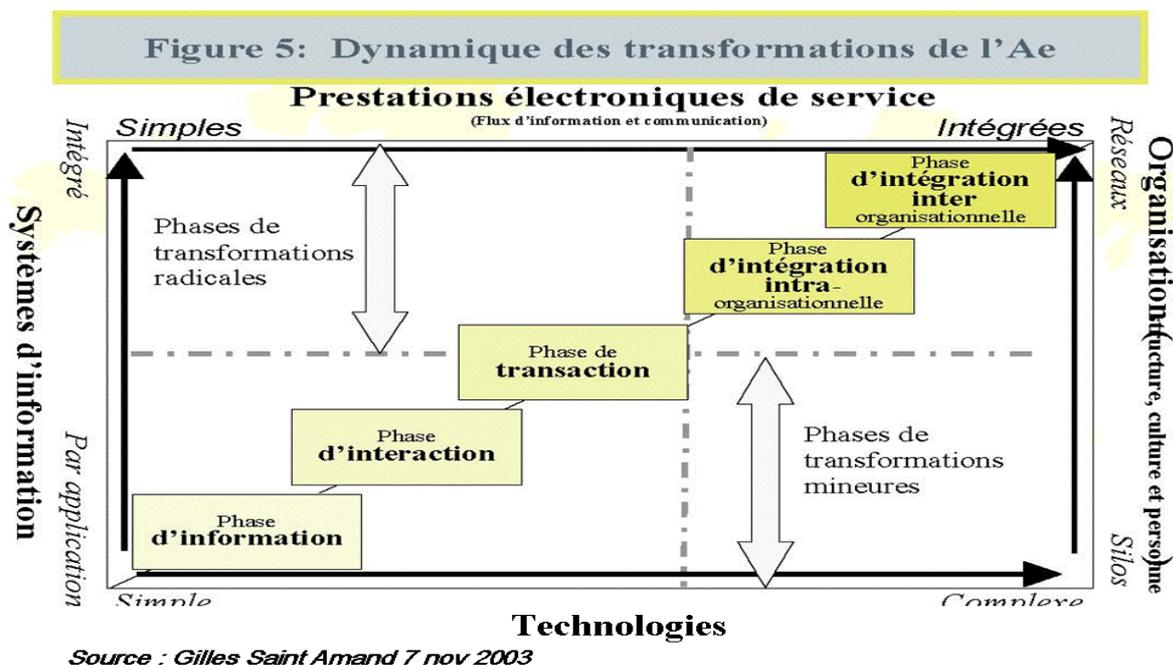
L'erreur à ne pas commettre serait de développer la e-administration sur l'organisation existante. A l'autre extrême, il ne faut pas non plus tenter de restructurer l'administration autour de la technologie la plus récente.

Le développement de la e-administration ouvre donc des perspectives de repenser les processus organisationnels afin d'améliorer la fourniture de services. L'e-administration peut favoriser la mise en place de nouvelles pratiques organisationnelles en améliorant les interactions de l'administration avec ses usagers et avec d'autres organismes, et en améliorant l'échange d'information.

Le cadre d'évolution de la e-administration (voir diagramme ci-après) développé par l'Université du Québec est un modèle de référence en matière de e-gouvernement.

Ce cadre décrit 4 grandes phases : les 3 premières sont des phases de transformation organisationnelle mineure des processus métiers alors que la 4^{ème} est une phase de transformation organisationnelle radicale.

Si le développement d'un site web pour la publication de document (phase 1 : information) n'impose pas de grands changements organisationnels, la mise à disposition de prestations électroniques intégrées intra-administration et inter-administrations (phase 4 : intégration) exige une évolution des pratiques de travail de grande envergure.



Les **facteurs essentiels** pour que le déploiement de l'administration électronique soit couronné de **succès**, relevés par l'OCDE et développés dans la conclusion de ce document, sont :

- **un engagement et un soutien au plus haut niveau de l'Etat** – responsables politiques et dirigeants ;
- la **compréhension des hauts responsables des effets de la réforme**, de leurs risques et leurs avantages ;
- l'**implication des agents publics** qui doivent aussi comprendre leur rôle et leurs responsabilités ;
- une **redéfinition des emplois** ;
- des programmes de **formation** adaptés ;
- un plan de **communication** structuré ;

A ces facteurs clés de succès, il nous semble important d'ajouter :

- la **capacité de l'organisation à évoluer** vers l'ouverture, le décloisonnement, le partage d'information et des connaissances ;
- le **temps** nécessaire pour opérer une réforme aussi profonde de l'administration.

2.5 Utiliser et adapter le cadre légal et réglementaire

La e-administration doit s'appuyer, comme toute autre partie de l'administration publique, sur des bases légales et réglementaires. Celles-ci peuvent constituer des freins ou des accélérateurs quant à l'adoption des processus dématérialisés et transversaux. L'analyse et l'explication du contexte légal dans lequel s'inscrit la e-administration est important car il pose les limites de ce que peuvent ou ne peuvent pas faire les organismes publics. Les structures et règlements actuels sont fondés sur le postulat que les organismes publics travaillent isolément (gestion des affaires, échanges d'informations, organisation verticale) ce qui entrave la collaboration. L'un des risques majeurs pour un projet de e-administration est précisément de ne pas prendre en compte des bases légales nécessaires ou de ne pas prévoir leur adaptation.

2.6 Mettre la technologie au service des citoyens et des entreprises

Un projet de e-administration est avant tout un projet organisationnel et de transformation des processus de l'administration. Il doit néanmoins aussi reposer sur des bases technologiques appropriées qui lui permettront de bâtir ses outils de travail et des communications afin d'atteindre ses usagers. La tâche qui incombe aux administrations est délicate car celles-ci doivent à la fois miser sur des technologies qui sont à la fois **novatrices et pérennes**.

Sachant que ces systèmes sont complexes et évoluent rapidement ce qui rend une maîtrise totale un exercice extrêmement difficile.

L'idée d'un grand système d'information unifié est aujourd'hui largement dépassée. Les organisations à travers la planète se dirigent de plus en plus vers un réseau de systèmes d'information ouverts (de façon contrôlée) aussi bien vers les acteurs internes que ceux externes. Ces éléments amènent naturellement à considérer les relations entre les différents acteurs et leurs systèmes d'information comme un ensemble. Par conséquent, la notion d'**écosystème d'information** et d'**écosystème d'affaires** permet de traduire cette image et se retrouve au cœur de la stratégie de plusieurs entreprises.

L'évolution actuelle de l'administration impose un décloisonnement des services qui offre des opportunités extraordinaires, mais qui complique singulièrement notre tâche. La **transversalité des données et des processus** est un pré-requis essentiel pour une administration moderne mettant en œuvre des outils électroniques de communication.

Les **données** constituent le premier maillon de la chaîne qui les relie au savoir, via l'**information** (en contextualisant ces données) et la **connaissance** (en donnant un sens à cette information). C'est l'appropriation de ces connaissances qui constitue le savoir. Le passage des données au savoir constitue l'un des défis auxquels il faudra savoir répondre dans les années à venir. La vraie valeur ajoutée, pour le citoyen, pour les entreprises et pour l'administration elle-même se situe au niveau de la valorisation, du partage et de la réutilisation des données au travers de nos systèmes d'information

Une bonne maîtrise signifie également une capacité à **gérer la complexité** de nos systèmes, que celle-ci soit intrinsèque ou liée à l'interconnexion des systèmes entre eux.

Une telle mutation d'ouverture de l'administration vers les citoyens va de pair avec **une évolution plus transversale de son organisation**. Ce décloisonnement se doit de favoriser les échanges entre structures et de permettre la résolution de problèmes par consensus. Ce sont à travers ces mécanismes que l'on peut obtenir une régulation adaptée au lieu de ne reposer que sur des procédures parfois trop rigides.

2.7 La fracture numérique peut limiter les effets positifs de la e-administration

L'introduction de la e-administration offre à l'administration l'opportunité de montrer sa capacité de répondre aux demandes du public. L'accès en ligne offre des avantages indéniables quant à la facilité de recherche d'informations, une interaction plus forte et une intégration majeure avec les citoyens et les entreprises. En revanche, les niveaux d'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et à Internet peuvent sensiblement varier selon la population. En règle générale, les niveaux d'accès les plus bas correspondent aux personnes les plus défavorisées, alors que celles-ci ont un besoin élevé d'interaction avec l'administration. La diminution de la fracture numérique dans la société est donc un facteur permettant d'accroître le nombre d'utilisateurs et de donner un potentiel plus fort à la réussite du projet d'e-administration d'un gouvernement. D'autres obstacles peuvent par exemple provenir d'un handicap, d'un moindre niveau d'éducation ou de l'âge de la population visée.

3. La dynamique stratégique des collectivités locales.

Les Collectivités Locales se donnent une mission de service public qui vise en particulier à assurer le bien être des citoyens. Cette mission se traduit par la mise en œuvre de politique locale tournée vers l'emploi, la cohésion sociale. Elle force les Collectivités Locales à définir des stratégies pour atteindre ses objectifs.

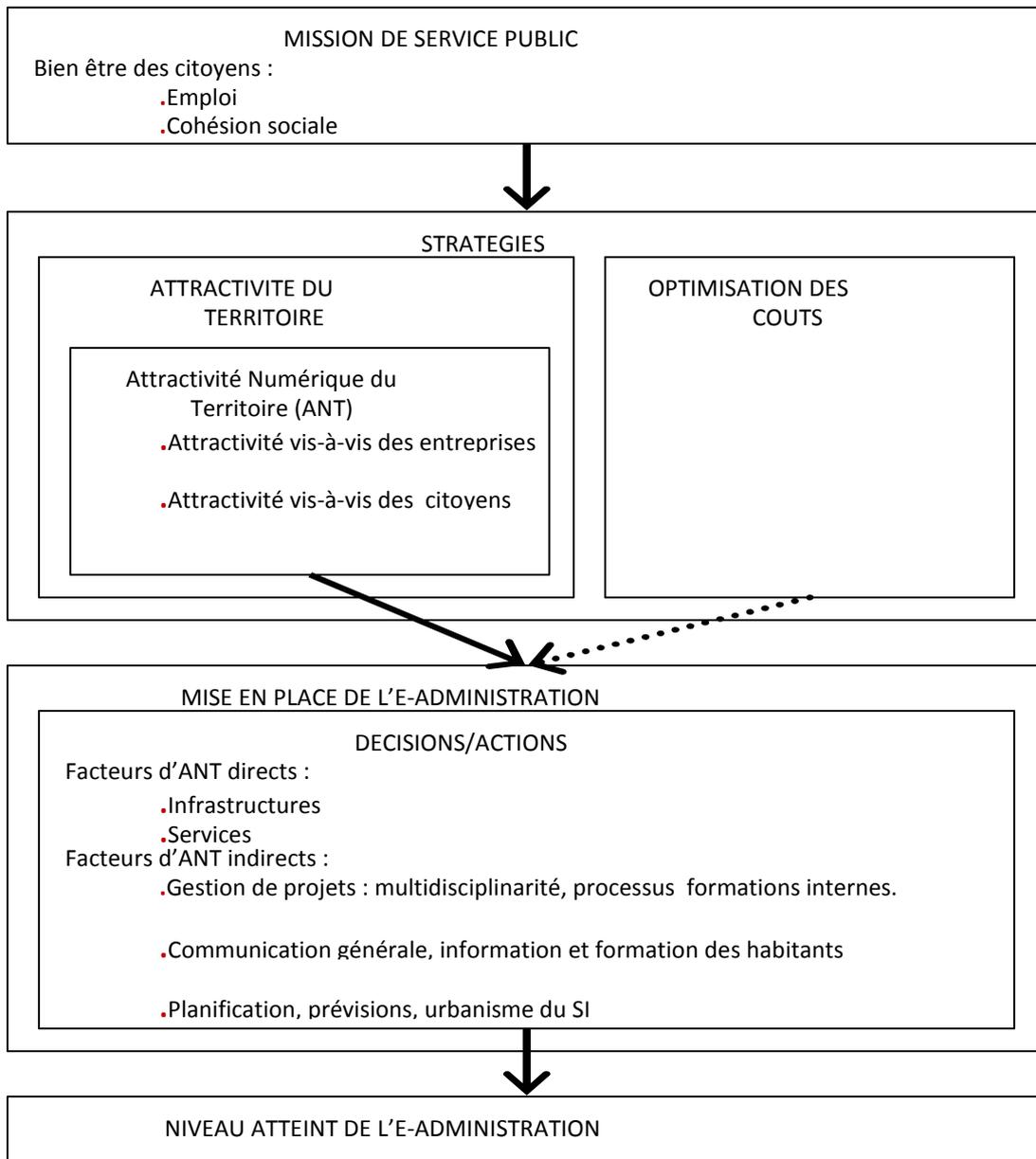


Figure I.2 : La dynamique stratégique des collectivités locales.

4. Cadre d'analyse

Cette pyramide représente un instantané de la dynamique à l'œuvre dans la mise en place des services, qui ordonne les éléments selon les faits plus que selon les déterminants de la stratégie. Elle est une modalité quasi nécessaire pour traiter à priori de façon identique l'ensemble des collectivités, sans préjuger de la nature de l'effort. Cette représentation permet d'illustrer de manière simplifiée la trajectoire stratégique des collectivités locales dans la mise en place de l'e-administration. Chacun des éléments de la pyramide et surtout leur dimension, c'est-à-dire le degré d'évolution d'une collectivité locale dans chaque élément, permet d'évaluer la stratégie de la collectivité. Notamment, les étapes « adoption » et « changement » apportent une information importante quant à la maturité de la stratégie de la collectivité locale. Contrairement aux éléments de base « équipement d'infrastructure » et « services applicatifs TIC » qui, à l'heure actuelle et plus particulièrement pour l'infrastructure, reflètent les différentes pressions exercées sur la collectivité locale pour la mise en place de l'e-administration.

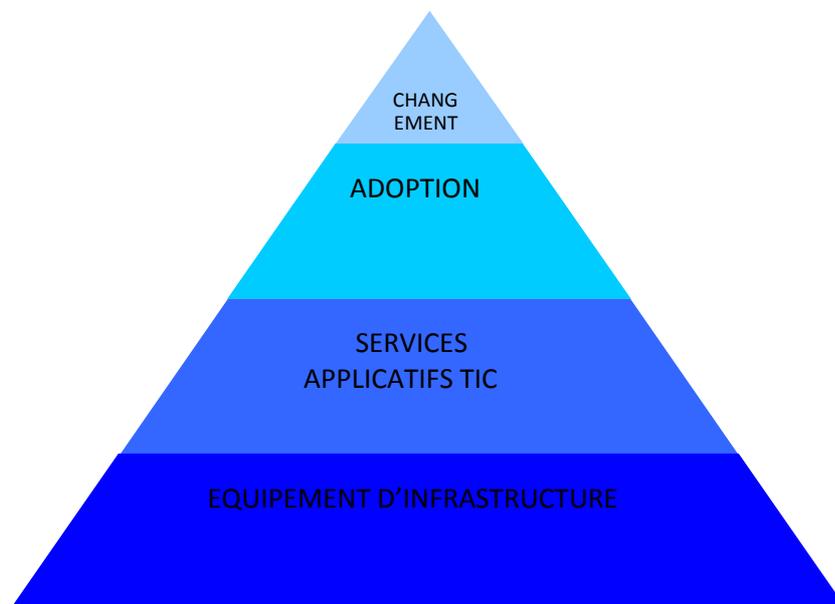


Figure I.3 : Pyramide de l'effort de la Collectivité Locale pour la mise en place de l'e-administration

Dans chacun des éléments de la pyramide nous définissons les indicateurs de mesure qui leurs sont associés.

4.1 L'équipement en infrastructures

L'équipement en infrastructures recouvre deux angles: d'une part les réseaux de télécommunications et d'autre part les équipements d'accès aux réseaux de télécommunications, y compris les systèmes d'exploitation de ces équipements. L'équipement en infrastructures a mobilisé ces dernières années les efforts de l'ensemble des acteurs qu'ils soient privés ou publics.

L'analyse de l'offre en infrastructure en termes d'interactions de localisations permet d'identifier les stratégies adoptées par les collectivités territoriales en matière de déploiement en haut débit

De ce fait, l'implication des collectivités locales dans le déploiement des réseaux haut débit est fonction de la nature de l'offre en infrastructure : (i) soit l'offre haut débit émane de l'initiative propre d'un opérateur privé de télécommunication ; (ii) ou bien la collectivité locale joue de son pouvoir concurrentiel pour attirer l'offreur privé sur son territoire ; (iii) ou enfin la collectivité locale décide de prendre elle-même en charge le déploiement du haut débit. Cette typologie permet d'identifier deux indicateurs complémentaires : (i) un indicateur de présence de réseau haut débit sur le territoire et (ii) un indicateur identifiant le débit maximum atteignable sur le territoire. Le premier reflète le niveau d'effort fourni par les collectivités locales et le second met en avant la taille maximale de cet effort.

Parallèlement aux politiques mises en place pour résoudre la fracture en infrastructures, différentes initiatives ont été entreprise pour résorber les fractures de second niveau (dites fractures administratives): mise en place des équipements permettant l'accès au haut débit, soit pour former, soit pour offrir aux citoyens un

accès public aux services. La plupart des initiatives des Collectivités Locales consistent à concrétiser ces moyens d'accès par la mise à disposition d'ordinateurs portables ou de bornes d'accès interactives. Les Espaces Publics Numériques en sont une parfaite illustration.

4.2 Les services applicatifs basés sur les TIC

Les communes sont relativement libres du niveau d'e-administration qu'elles mettront en œuvre. Cette liberté traduit d'ailleurs une volonté explicite des collectivités locales, pour qui la « mise en œuvre de l'administration électronique territoriale ne doit pas conduire à la mise en place d'une tutelle électronique sur les collectivités.

Dans l'optique de déterminer les indicateurs reflétant l'effort des collectivités locales dans le développement de services administratifs en lignes, un effort de construction d'une nomenclature des services, déployés ou potentiels doit être à ce stade réalisé. Pour ce faire, nous nous appuyons sur deux types de segmentations :

(i) La première tient compte du destinataire du service :

Les services « G to G » de Collectivité Locale à Collectivité Locale (Government to Government) : procédures de dématérialisation des actes, relations internes, intranet ;

Les services « G to B » de Collectivité Locale vers les entreprises du territoire (Government to Business): dématérialisation des appels d'offre ;

Les services « G to C » de Collectivité Locale vers les habitants (Government to Citizens) : services aux citoyens.

(ii) La deuxième permet de refléter la répartition des efforts envers les processus internes des collectivités locales, (CapGemini (2005)) :

Les services générateurs de revenus (impôts, taxes....) ;

Les services d'enregistrement (certificats divers, changement domicile...) ;

Les services de redistribution et de dépense (emploi, police, santé, achats publics....) ;

Les permis et autorisations (documents personnels, permis de construire, inscriptions diverses...).

La segmentation proposée par CapGemini (2005) est destinée à évaluer l'état de développement des services centraux. Dans un souci de construction d'une nomenclature satisfaisante des services locaux, deux segments viennent compléter ceux définis par CapGemini (2005). Le premier, baptisé "proximité", permet de dresser le tableau des services à l'initiative propre des collectivités locales. Le second segment, appelé "Technologie de la communication", comptabilise le nombre de services de communication mis en place dans les collectivités locales. Le recensement des services locaux déjà déployés ou potentiels permet d'obtenir la segmentation en fonction des deux citées ci-dessus :

	G to G	G to B	G to C
Revenus	-	-	Billetteries municipales (concert, musées, etc.)
Enregistrement	-	Traitement des factures de fournisseurs	Etat Civil : *Demande de copie ou d'extrait d'actes (naissance, mariage, décès...) en ligne et obtenir les documents par courrier. * Téléchargement de versions imprimables de documents officiels. Inscription : *Crèche ; *Garderie scolaire ; *Cantine ; *Transports scolaires ; Etc. Attestation de changement de domicile Consultation Urbanisme
Redistributions	-	Dématérialisation des Marchés publics Aides à la rénovation	Dématérialisation des Marchés publics Demande de logement
Permis et Autorisations	-	Autorisation : Pour les oncessionnaires de réseaux de la voix publics.	Permis de construire Location de salles municipales
Proximité	Information et Communication : Services à base de FAST (contrôle de légalité, informations entre collectivités).	-	Information et Communication : *Communication avec un élu, le maire, un agent communal, tel ou tel service..., *forum, Chat ; *Consultations des citoyens ; *Compte rendus de conseils municipaux, arrêtés municipaux ; *Accès aux délibérations de l'exécutif local (conseil municipal etc.) *Publications d'offre d'emploi de la commune ; *Vote, résultats d'élection, informations sur les élections. Demande : *D'intervention des services techniques) municipaux . Carte de Vie Quotidienne
TC: Technologies de communication	Intranet Extranet	Site Internet Portail, accès au Service « demande d'actes en ligne »	Site Internet Portail, accès au Service « demande d'actes en ligne » ...

L'implication des collectivités locales dans le développement de ces services se mesure en termes de phases. Pour ce faire il convient de s'appuyer sur deux propositions :

- (i) La proposition de CapGemini (2005) qui définit cinq stades d'évolution d'un service d'e-administration allant de l'inexistence du service à l'offre d'une procédure complète en ligne. Il va de soi que ces stades sont reformulés et adaptés en fonction du service en question.
- (ii) La proposition de St-Amant (2003) qui définit quatre stades d'évolution de l'administration électronique, à laquelle cet auteur s'intéresse particulièrement. Les trois premières automatisent les processus existants. Elles incluent : une phase d'information, qui donne un accès électronique à la documentation gouvernementale. Celle-ci est souvent suivie d'une phase d'interaction, ajoutant des technologies facilitant une communication bidirectionnelle. La troisième phase, dite phase de transaction, permet le traitement électronique complet des demandes. La quatrième phase exige une transformation plus radicale. Cette phase d'intégration repose sur l'orientation client et vise l'intégration des services, soit à l'intérieur d'une organisation soit entre divers partenaires. Elle nécessite la reconception des processus et des technologies les soutenant de façon à mettre en place une organisation capable d'offrir des services flexibles, personnalisés, de qualité, opérant en réseau avec ses partenaires internes et externes.

En s'appuyant sur les propositions de CapGemini (2005) et St-Amant (2003) il conviendra d'associer un stade d'évolution en termes de phases à chacun des types de service retenus afin de montrer le degré d'effort associé à la mise en place du service. Toutefois, dans cette démarche la phase d'intégration définie par St-Amant (2003) n'est pas applicable au service mais plutôt à l'adoption des services d'e-administration et de changement interne dans l'organisation des collectivités locales.

4.3 L'adoption des services d'e-administration :

En mettant en place des services applicatifs basés sur les TIC, les communes peuvent chercher à favoriser l'adoption de ces services, donc élever le niveau de l'e-administration qui sans adoption n'existe pas. Plus généralement les communes peuvent pousser leurs habitants à s'engager dans l'utilisation des TIC qui est, somme toute, le point de démarrage pour eux de l'e-administration.

Pour cela les communes ont un champ d'action assez large. Dans les faits on constate que les communes portent leur choix sur les sessions d'information et de formation, ou plus simplement la communication sur les TIC et les services offerts. Il est utile de noter d'un point de vue effort consenti que les formations peuvent être ponctuelles ou permanentes. Dans ce cas, un ou plusieurs assistants sont à la disposition du public pour les aider à utiliser Internet, et souvent des locaux et un équipement dédié sont mis en place. Mais aussi elles mettent à disposition des habitants des infrastructures de réseau et d'accès. Les Espaces Publics Numériques en sont un exemple marquant.

Ceci représente un effort de développement de l'e-administration et doit donc comporter des indicateurs.

4.4 La conduite interne du changement

L'effort des communes pour la mise en place de l'e-administration se traduit aussi par l'accompagnement du déploiement de l'e-administration sur le plan de la gestion de projet et de la multidisciplinarité représentée, de la modification des processus dans la commune, de la formation des agents territoriaux, des systèmes de mesure de résultats, enfin de la planification de l'e-administration.

Contrairement aux efforts pour l'adoption, on retrouve ici tout l'accompagnement qui peut être fait en interne lors de la mise en place des projets d'e-administration.

La gestion de projet peut indiquer la façon dont la commune perçoit l'importance de ce qui est déployé. Une équipe multidisciplinaire permet de balayer tous les impacts que

peut avoir le déploiement ; technique bien sûr, mais aussi humain, processus, etc. La mobilisation d'une équipe réellement pluridisciplinaire représente un effort conséquent.

5. Facteurs clés de réussite de la mise en place de la e-administration

La coopération et la collaboration. L'étude de l'OCDE sur l'administration électronique dresse une liste de **dix facteurs clés de réussite** de sa mise en place (appelés dans le document original *principes directeurs*³¹) qui représentent une excellente synthèse et un ensemble de recommandations. Ces facteurs clés de succès sont corroborés par une publication très récente de l'Union européenne qui identifie sept catégories de freins au déploiement du e-gouvernement dans sa globalité.

Ces facteurs clés peuvent être regroupés en 4 grandes rubriques:

- **Vision et volonté politique**
- **Transversalité et structures communes**
- **Orientation client**
- **Responsabilité et transparence**

5.1 Vision et volonté politique

- **Leadership et engagement:** Leadership et engagement, aux niveaux politique et administratif, sont essentiels pour gérer le changement. Il faut des responsables engagés pour faire face aux changements perturbateurs, persévérer lorsque les avantages tardent à venir, réagir lorsque la situation tourne mal et élaborer une stratégie et des programmes pour l'avenir.
- **Intégration:** La e-administration est un moyen et non une fin en soi. Elle doit être intégrée dans les objectifs plus larges d'action et de fourniture de services, dans les processus plus vastes de réforme de la gestion publique et dans les activités plus étendues de la société de l'information.

5.2 Transversalité et structures communes

- **Collaboration entre entités:** La e-administration est plus efficace lorsque les agences collaborent de façon transversale au sein de groupements d'organismes axés sur le client. Les responsables des organismes doivent être capables d'agir au sein de structures communes afin d'assurer l'interopérabilité, de maximiser l'efficacité de la mise en œuvre et d'éviter les doubles emplois. Il faut mettre en place des infrastructures communes, de manière à créer un cadre pour les initiatives des différents organismes. Des incitations peuvent contribuer à encourager la collaboration.
- **Financement:** Il convient, le cas échéant, de considérer les dépenses en TIC comme des investissements, compte tenu des résultats prévus. La e-administration implique un degré de certitude quant aux financements futurs, de manière à assurer la stabilité des projets, à éviter le gaspillage des ressources et à tirer le meilleur parti des ressources. Un programme de financement à l'échelon central pourrait contribuer à encourager l'innovation et permettre de mener à bien des projets pilotes importants. Le recours à un type de financement à travers un partenariat public-privé offre également des opportunités pour certains domaines de réalisation de la e-administration.

5.3 Orientation client

- **Accès:** les administrations devraient prendre des mesures pour améliorer l'accès aux services en ligne. De nombreux avantages liés aux informations et services en ligne des administrations ne peuvent pas être offerts hors ligne, de sorte que ceux qui n'y ont pas accès seront exclus si des mesures ne sont pas prises.
- **Choix:** les clients devraient pouvoir choisir la méthode d'interaction avec l'administration et l'adoption de services en ligne ne doit pas réduire le choix. Le principe selon lequel il n'y a pas de mauvaise porte quand on s'adresse à l'administration devrait être adopté. Les services devraient être dictés par la connaissance des besoins des clients.

- **Engagement des citoyens:** les informations et les services fournis par l'administration électronique devraient être de haute qualité et faire participer les citoyens au processus d'élaboration des politiques publiques. Les mesures propres à assurer la qualité des informations et les mécanismes de retour de l'information contribueront à maximiser l'utilité des informations fournies et à renforcer la participation des citoyens.
- **Vie privée:** la e-administration ne devrait pas porter atteinte aux attentes concernant la protection de la vie privée et devrait être avoir pour objectif de protéger la vie privée des individus.

5.4 Responsabilité et transparence

- **Obligation de rendre compte:** la e-administration peut contribuer à «ouvrir» les processus administratifs et politiques et à renforcer l'obligation de rendre compte. Les dispositifs en matière de responsabilité devraient permettre de déterminer clairement qui est responsable des initiatives et projets communs. De même, la mise en place de partenariats avec le secteur privé ne doit pas limiter l'obligation de rendre compte.
- **Suivi et évaluation:** il est essentiel de déterminer la demande, les coûts, les avantages et les incidences de la e-administration, si l'on veut en maintenir la dynamique. Les responsables de la mise en place de ce programme ne peuvent pas espérer un soutien, s'ils ne sont pas en mesure d'indiquer clairement les avantages que l'on peut en attendre. Par ailleurs, les facteurs clés développés précédemment devront être déclinés en **indicateurs** afin d'assurer le suivi et l'évaluation du programme d'e-administration.

On ne peut pas envisager une telle réforme de l'Etat sans prévoir une **communication efficace**, sur l'ensemble de la durée du projet, proche du terrain et s'adressant aussi bien aux agents publics qu'aux citoyens. Cet élément ne doit pas être négligé car il est crucial pour que l'ensemble du projet soit compris et que les différents acteurs s'engagent et puissent se l'approprier. Cette communication doit être non seulement

descendante, mais aussi participative afin que la direction du programme soit à l'écoute des préoccupations et des suggestions des acteurs et des citoyens.

Conclusion :

Nous analyserons ces différents aspects mis en place par le portail d'une commune algérienne (comptant 13001 habitants). Nous cherchons à savoir si l'utilisation de l'internet pour la mise en place de services d'administration locale change leur nature (enrichissement des prestations, implication des usagers) ou seulement leurs modalités (accès à distance).

Les prestations offertes par un site internet local sont-elles les mêmes que celles offertes dans le cadre d'un service public conventionnel ?

Pour répondre à cette question, nous allons entamer une étude qui comporte 3 dimensions :

- Une dimension processuelle, relative à l'historique du projet et de ses différentes étapes (acteurs, enjeux, réalisations). Nous cherchons à savoir si ces étapes correspondent à celles identifiés dans la littérature.
- Une dimension comparative, relative aux services conventionnels et aux services en ligne. Plus précisément, il s'agit de répondre ici aux questions suivantes : par qui et comment les choix sont-ils fait de créer un service en ligne ? quels sont les services proposés en ligne ?quels sont les impacts organisationnels (par exemple optimisation interne des processus) ?s'agit-il d'un simple accès à des formulaires, de transactions, répondant à l'objectif d'optimisation du service, ou d'un enrichissement du service avec des fonctionnalités de type Web ?
- Une dimension monographique. parmi ces services, nous avons décidé d'analyser en détail le fonctionnement et l'organisation d'un service spécifique : le service de demande d'actes d'état civil en ligne.

Notre méthodologie repose sur l'analyse du site internet de la mairie d'Illoula Oumalou et des services proposés.

Chapitre

2

Conception

Introduction :

Cette partie est consacrée à l'approche de développement adoptée pour le développement de notre projet e-administration , ainsi que ses étapes fondamentales.

Une question se pose : comment envisager pour les communes une communication avec leurs administrés si elles ne possèdent pas le socle minimum pour la mise en place de télé-service ? Un des défis des communes sera d'avoir dans un premier temps des sites internet puis par la suite de mettre en place des télé-services comme par exemple des demandes d'extrait d'acte de naissance en ligne adaptés à leurs spécificités afin d'égaliser les grandes villes.

Pour la conception et la réalisation de notre système, nous avons choisis de modéliser avec le formalisme UML qui offre une flexibilité marquante qui s'exprime par l'utilisation des diagrammes.

1. Brève définition d'UML :

Unified Modeling Language(UML) est un langage unifié de modélisation objets. Ce n'est pas une méthode, il ne donne pas de solution pour la mise en œuvre d'un projet. C'est avant tout un formalisme graphique issu de notations employées dans différentes méthodes objets.

UML unifie également les notations et les concepts orientés objet .Il ne s'agit pas d'une simple notation graphique, car les concepts transmis par un diagramme ont une sémantique précise et sont porteurs de sens au même titre que les mots d'un langage.

UML unifie également les notations nécessaires aux différentes activités d'un processus de développement et offre, par ce biais, le moyen d'établir le suivi des décisions prises, depuis l'expression de besoin jusqu'au codage. Dans ce cadre, un concept appartenant aux exigences des utilisateurs projette sa réalité dans le modèle de conception et dans le codage.

2. Les méthodes orientés Objet

On propose ici la méthode que nous utilisons dans notre projet

2.1. Le Processus Unifié (UP)

2.1 Définition

Pour définir le processus unifié, nous allons simplement définir les deux termes qui le composent :

□ Processus

Suite continue d'opérations constituant la manière de fabriquer. En d'autres termes, c'est une succession de tâches dans le but d'accomplir un travail, un projet.

□ Unifié

Etre amené à l'unité, se fondre en un tout. En fait, les méthodes d'analyse et de conception orientées objet, étaient variées jusqu'à ce que Rumbaugh, Jacobson et Booch eut l'idée de les unifier.

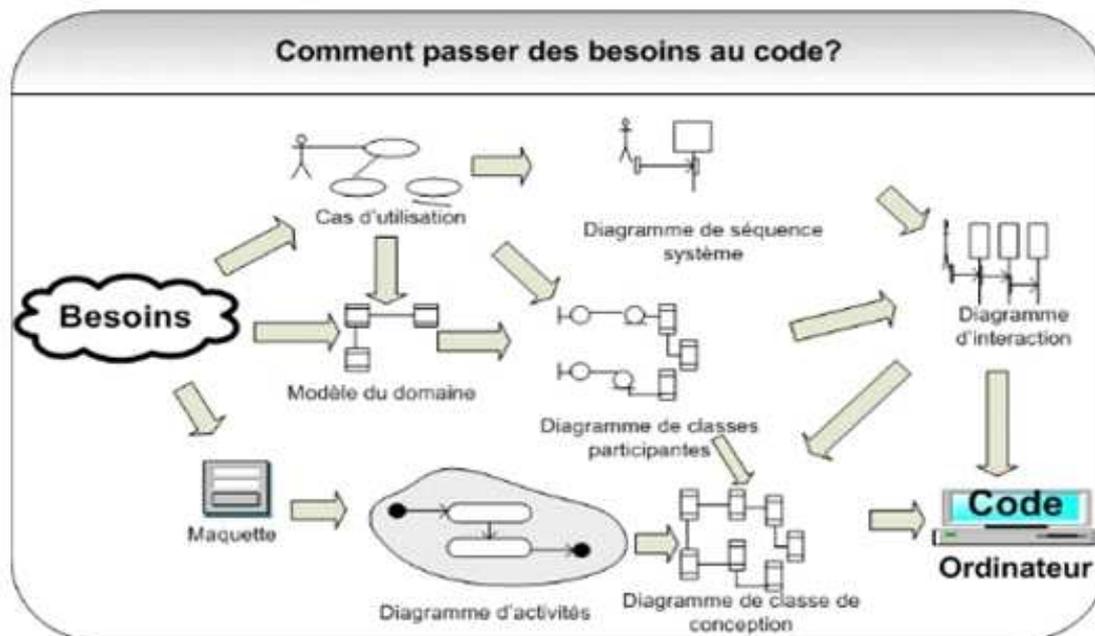


Figure II .1: la démarche utilisée

2.2. Caractéristiques

D'après les auteurs d'UML, un processus de développement qui possède ces qualités devrait favoriser la réussite d'un projet. Cependant, dans le cadre de la modélisation d'une application informatique, les auteurs d'UML préconisent d'utiliser une démarche :

- Itérative et incrémentale.
- Guidée par les besoins des utilisateurs du système, -Centrée sur l'architecture logicielle.

2.3. Une démarche itérative et incrémentale

L'idée est simple : pour modéliser (comprendre et représenter) un système complexe, il faut mieux s'y prendre en plusieurs fois, en affinant son analyse par étapes. Cette démarche devrait aussi s'appliquer au cycle de développement dans Le but est de mieux maîtriser la part d'inconnu et d'incertitudes qui caractérisent les systèmes complexes.

3. Objectif :

Le besoin de mettre en œuvre des services en ligne est incontestable et s'inscrit dans une logique de progression et de modernité visant à améliorer la qualité des opérations administratives et répondre aux exigences de la e-administration.

4. L'application web :

4.1 Rôles :

L'application web viendra se greffer entre administration ; à savoir la commune, et le citoyen, dans le but d'échange d'information, la gestion des demandes et surtout améliorer la qualité des services rendus.

4.2 Cas d'utilisation :

Un agent d'état civil

- Visualiser les demandes reçues
- Créer les documents demandés en utilisant les applications officielles
- Réserver un RDV
- Informer le citoyen de l'état de sa demande

Le citoyen

- Se connecter au portail Web
- Demander un ou plusieurs documents
- Recevoir un e-mail l'informant de l'état de sa demande

L'administrateur

- S'authentifier
- Voir et gérer les demandes reçues
- Informe l'agent de l'état civil sur les demandes reçues

5. Description des fonctionnalités de l'application à développer

5.1 Diagrammes de contexte :

C'est un modèle conceptuel de flux qui permet d'avoir une vision globale des interactions entre le système et les liens avec l'environnement extérieur .il permet aussi de bien délimiter le champ de l'étude, diagramme de contexte :

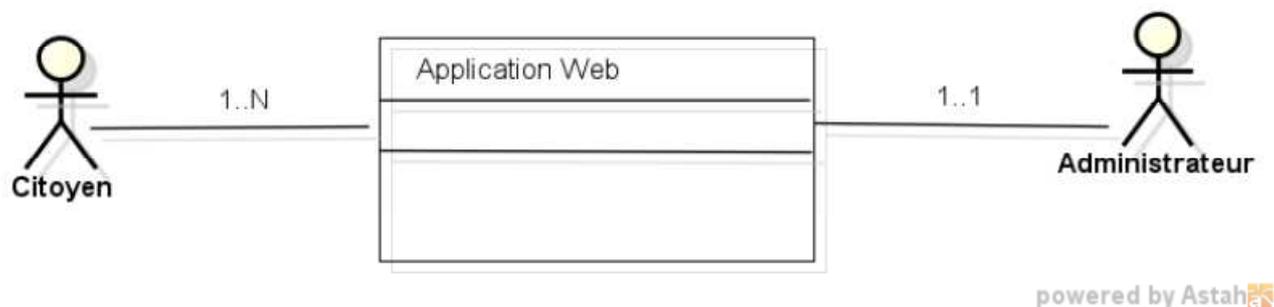


Figure II.2 : diagramme de contexte.

5.2 Diagramme de cas d'utilisation :

Un cas d'utilisation est la description d'une séquence d'actions exécutées par un système pour conduire à un résultat. Il sert à structurer les éléments comportementaux (graphique de tous les acteurs d'un système, de ses cas d'utilisations et de leurs interactions) d'un modèle et il est réalisé par une collaboration.

Après avoir identifié tous les acteurs et leurs activités, nous serons en mesure de modéliser les cas d'utilisation de ses acteurs, Les figures qui suivent illustrent les différents cas d'utilisation que nous avons modélisés:

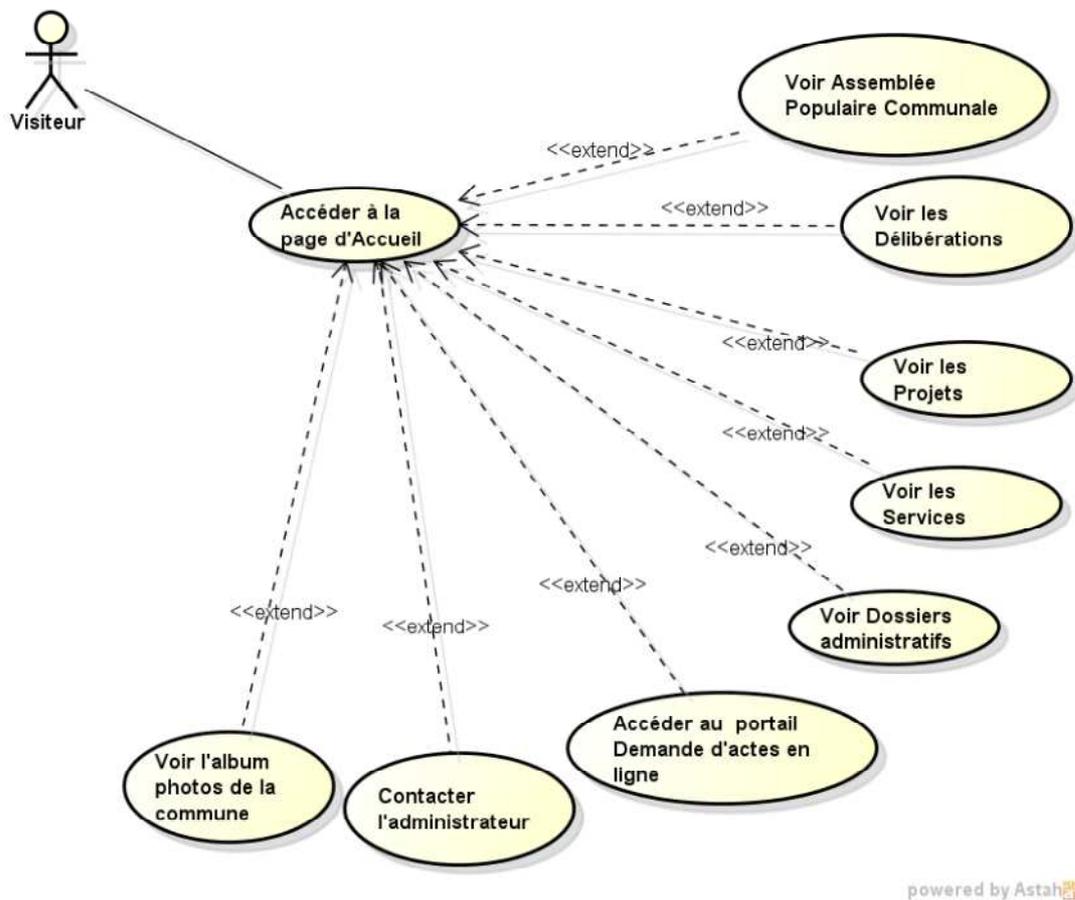


Figure II.3 : Diagramme de cas d'utilisation acteur = Citoyen

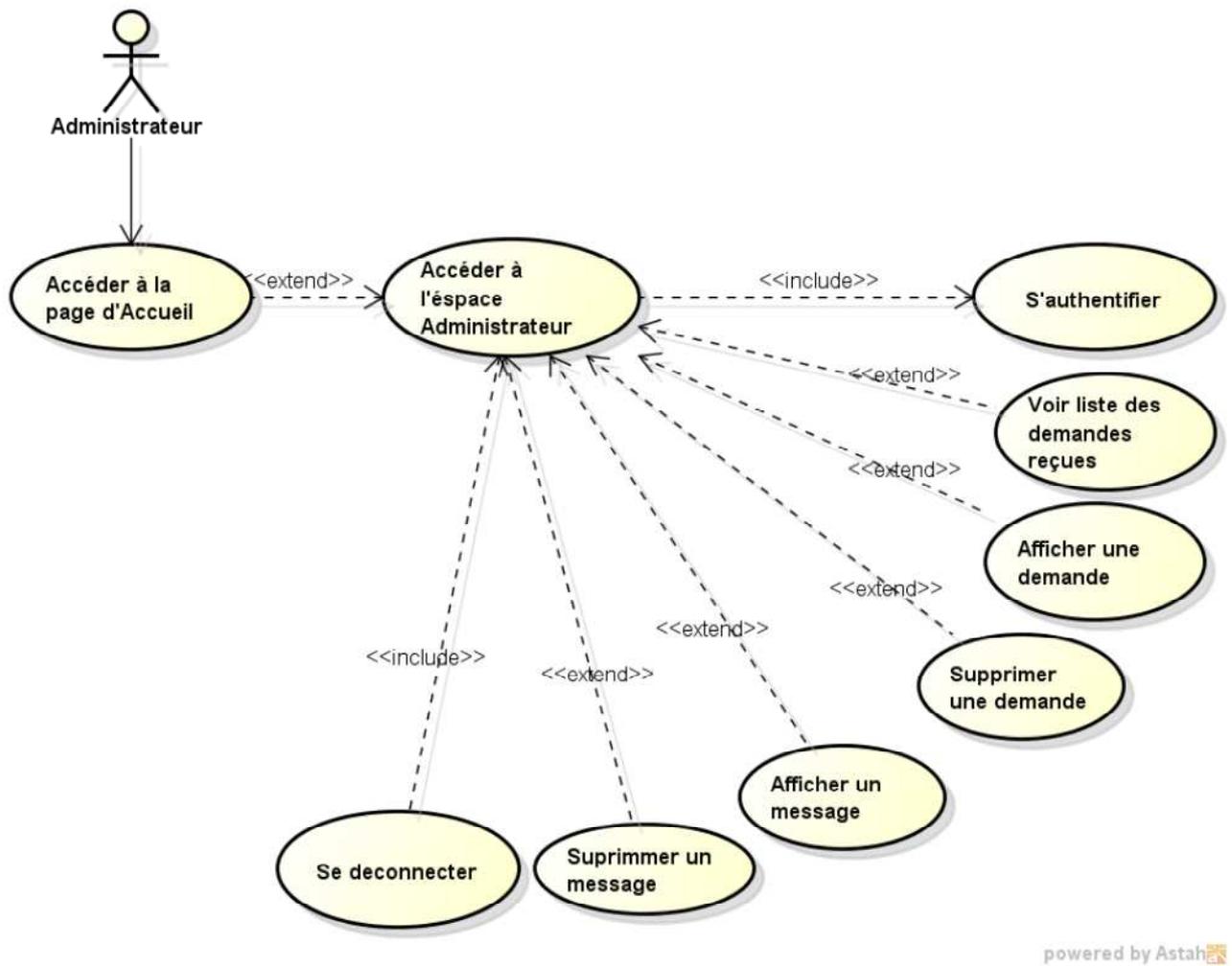


Figure II.4 : Diagramme de cas d'utilisation acteur = Administrateur

5.3 Diagramme d'activités :

Après l'étude des cas d'utilisation, nous avons pu dégager les diagrammes d'activités correspondants dont voici les plus importants :

5.3.1 Cas d'utilisation « nouvelle demande »

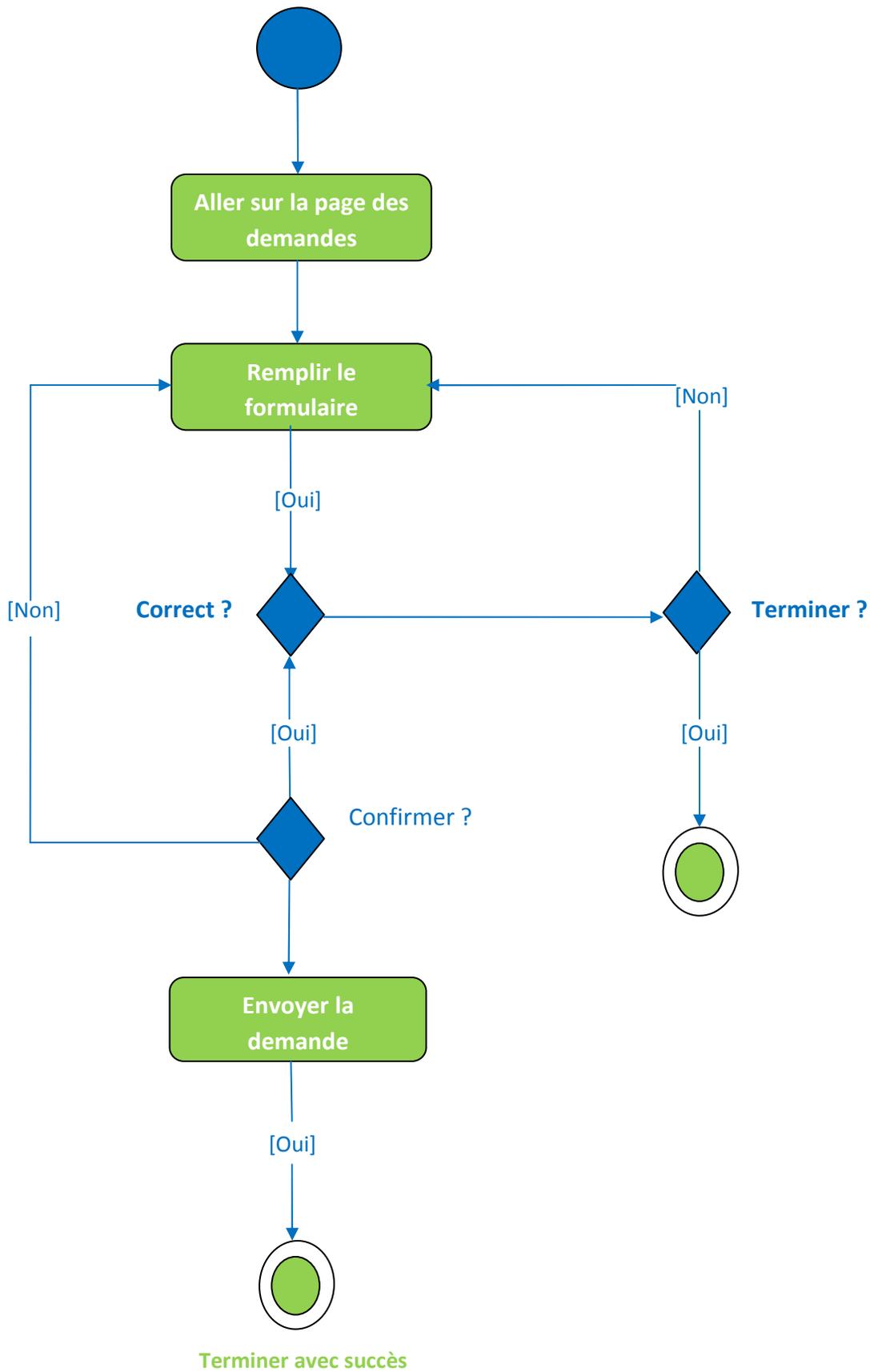


Figure II.5 : Diagrammes d'activités Nouvelle demande

5.3.2 Cas d'utilisation « Identification administrateur »

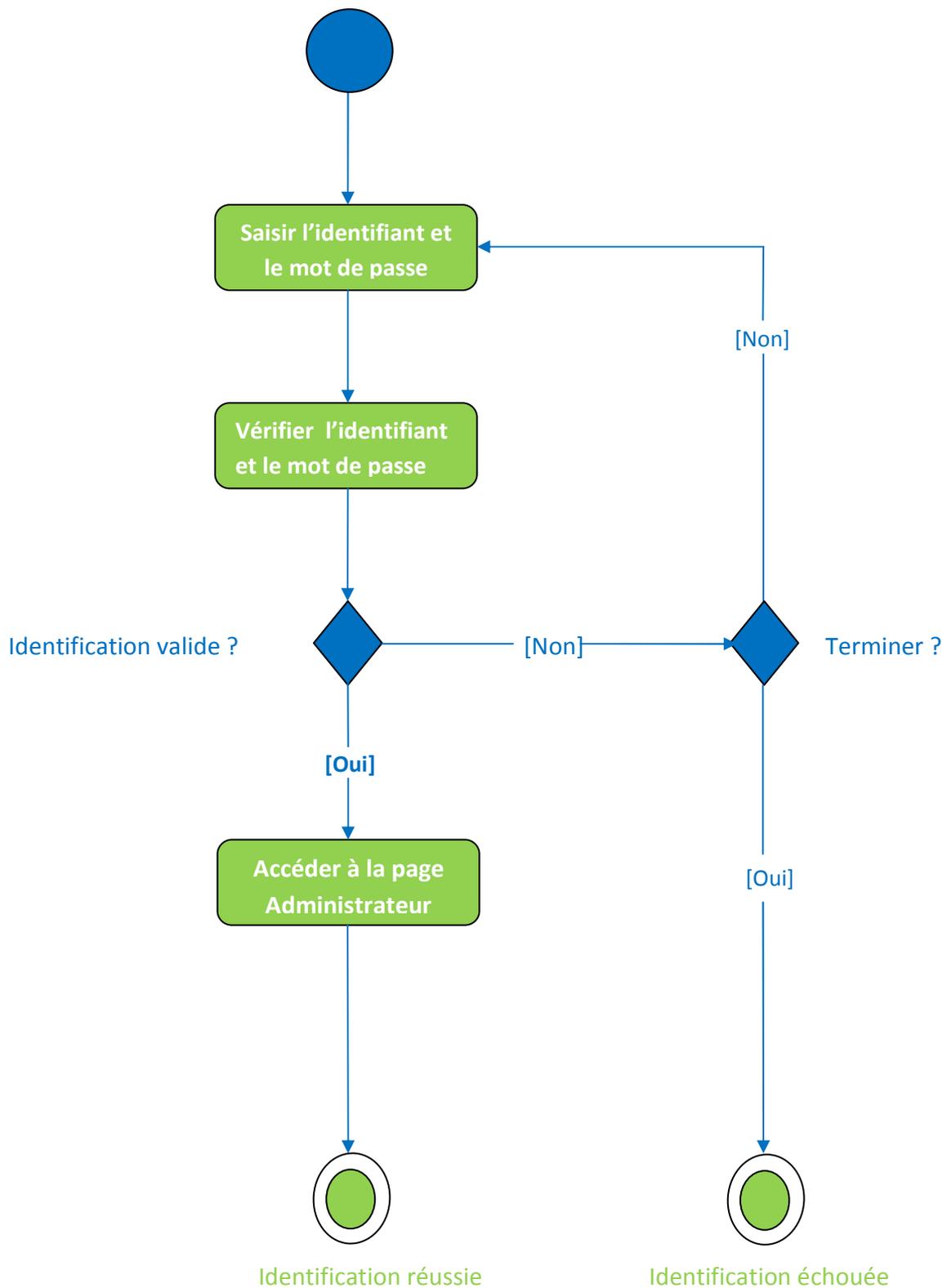


Figure II.6: Diagrammes d'activités Identification administrateur

5.4 Diagrammes de séquence :

Après l'étude des cas d'utilisation, nous avons pu dégager les diagrammes de séquences correspondants dont voici les plus importants.

5.4.1 Diagramme de séquence du cas : « identification »

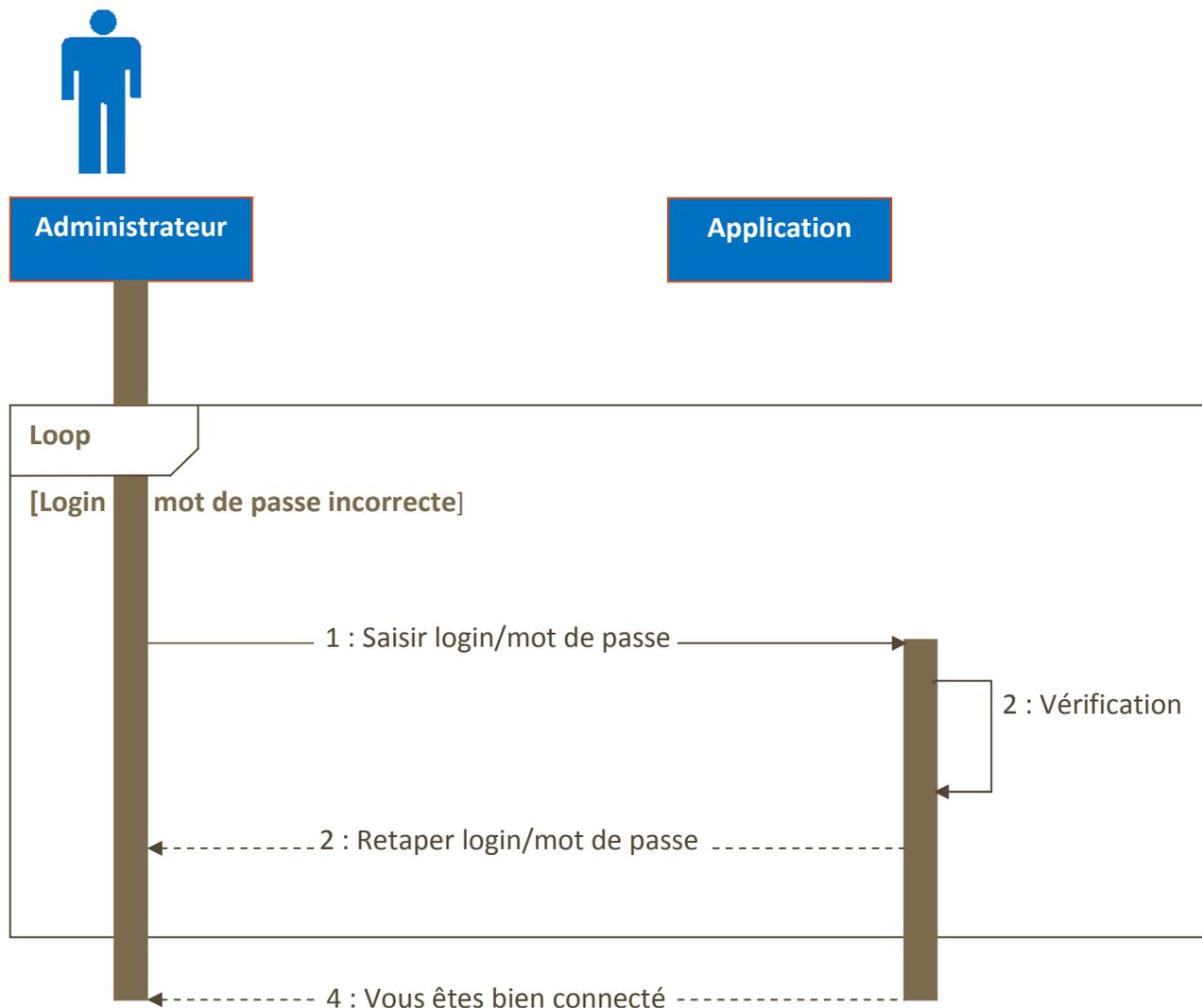
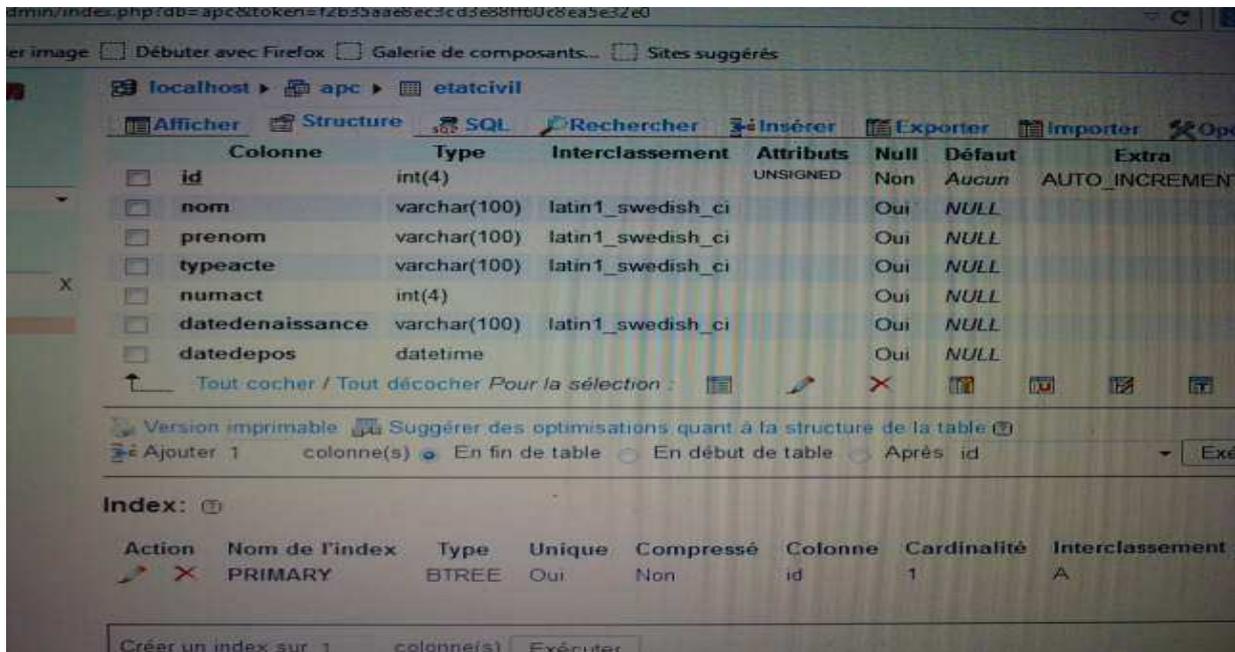


Figure II.7 : Diagramme de séquence « identification »

5.5 Quelques détails sur les tables de la base de données :



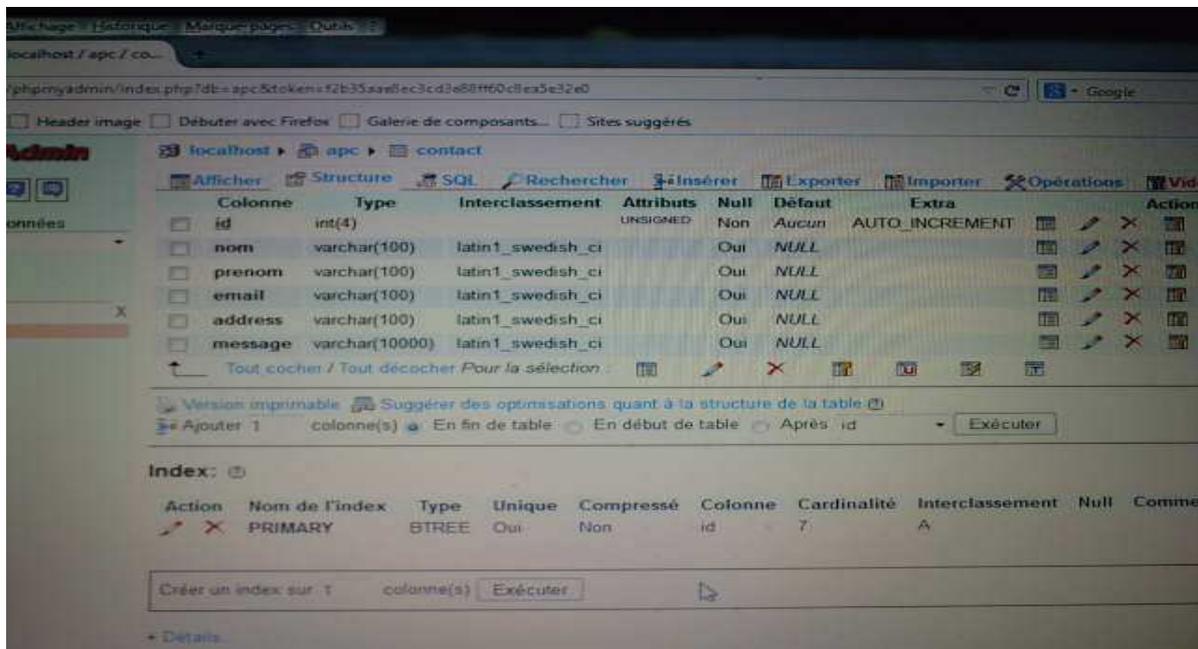
The screenshot shows the phpMyAdmin interface for the 'etacivil' table. The table structure is as follows:

Colonne	Type	Interclassement	Attributs	Null	Défaut	Extra
<input type="checkbox"/> id	int(4)		UNSIGNED	Non	Aucun	AUTO_INCREMENT
<input type="checkbox"/> nom	varchar(100)	latin1_swedish_ci		Oui	NULL	
<input type="checkbox"/> prenom	varchar(100)	latin1_swedish_ci		Oui	NULL	
<input type="checkbox"/> typeacte	varchar(100)	latin1_swedish_ci		Oui	NULL	
<input type="checkbox"/> numact	int(4)			Oui	NULL	
<input type="checkbox"/> datedenaissance	varchar(100)	latin1_swedish_ci		Oui	NULL	
<input type="checkbox"/> datedepos	datetime			Oui	NULL	

Index:

Action	Nom de l'index	Type	Unique	Compressé	Colonne	Cardinalité	Interclassement
<input type="checkbox"/>	PRIMARY	BTREE	Oui	Non	id	1	A

Figure II.8 : Structure de la table « etacivil »



The screenshot shows the phpMyAdmin interface for the 'contact' table. The table structure is as follows:

Colonne	Type	Interclassement	Attributs	Null	Défaut	Extra
<input type="checkbox"/> id	int(4)		UNSIGNED	Non	Aucun	AUTO_INCREMENT
<input type="checkbox"/> nom	varchar(100)	latin1_swedish_ci		Oui	NULL	
<input type="checkbox"/> prenom	varchar(100)	latin1_swedish_ci		Oui	NULL	
<input type="checkbox"/> email	varchar(100)	latin1_swedish_ci		Oui	NULL	
<input type="checkbox"/> address	varchar(100)	latin1_swedish_ci		Oui	NULL	
<input type="checkbox"/> message	varchar(10000)	latin1_swedish_ci		Oui	NULL	

Index:

Action	Nom de l'index	Type	Unique	Compressé	Colonne	Cardinalité	Interclassement	Null	Comme
<input type="checkbox"/>	PRIMARY	BTREE	Oui	Non	id	1	A		

Figure II.9 : Structure de la table « Contact »

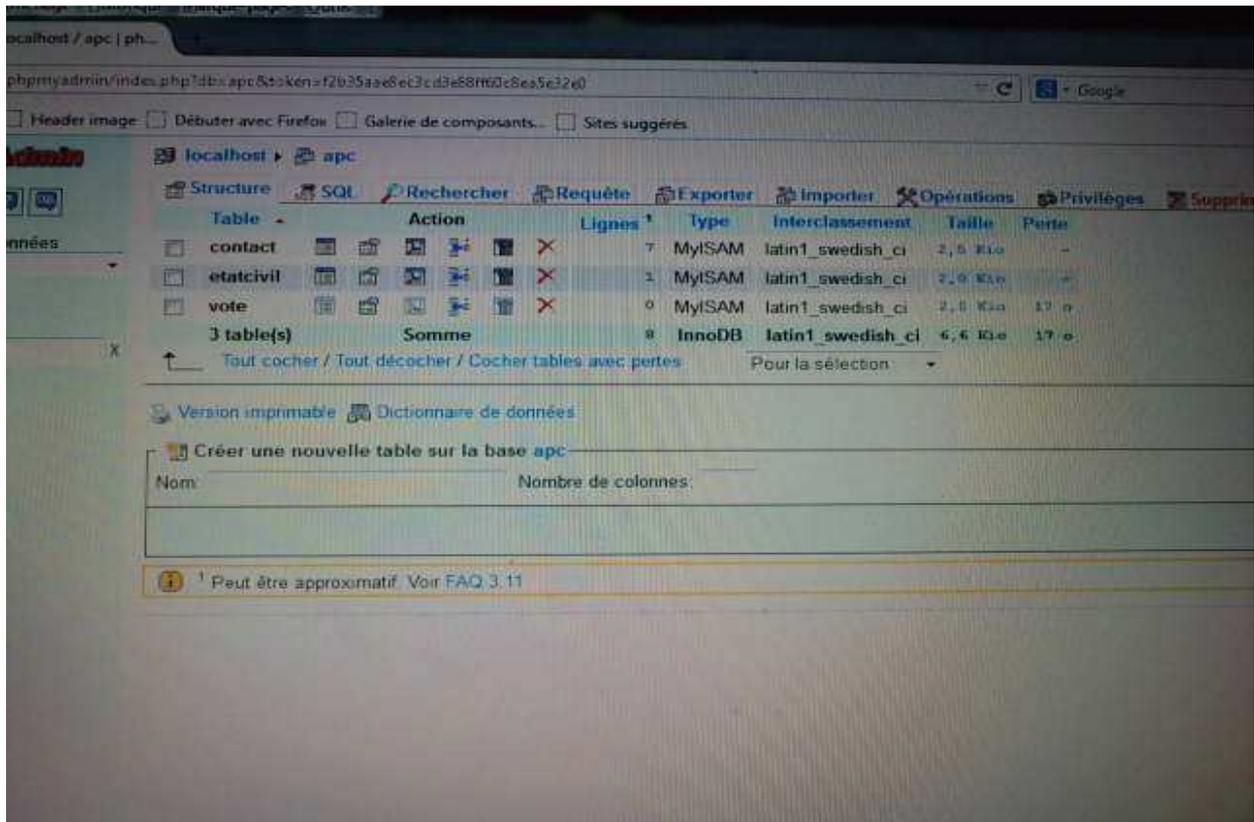


Figure II.10 : Les tables de la base de données APC

Conclusion :

Tout au long de ce chapitre, nous avons traité la phase de conception de notre système et nous avons décrit la plus part de ses facettes. Ceci, à travers des diagrammes de classes, de séquences et d'activités.

Cette phase est une préparation à la phase de codage garantissant une organisation claire et précise ainsi qu'une facilité d'implémentation des classes invoquées, des structures de données utilisées et les relations qui existent entre les différentes classes.

Une fois la conception faite, nous arrivons à la phase de développement et de réalisation de l'application qui doit respecter les directives et les attentes de la conception.

Le Chapitre

3

Implémentation

Introduction :

A ce stade du processus, les cas d'utilisation sont terminés, le problème a été analysé en profondeur. Nous avons défini une conception mieux appropriée aux besoins de l'application. Nous pouvons alors entreprendre la dernière activité du Processus Unifié qu'est de même composé de deux parties (implémentation et test), ayant comme objectif d'aboutir à un produit final, exploitable par les utilisateurs. Dans cette phase nous allons présenter les outils de développement que nous avons utilisé, l'architecture matérielle mise en place, implémenter tous les cas d'utilisation, et enfin les tester.

1. L'arborescence du site :

L'arborescence d'un site représente les différentes pages de celui-ci, organisées logiquement et hiérarchiquement sous forme d'un arbre. La première page doit être la page d'accueil (la racine), et les autres pages apparaissent en suite dans un ordre logique.

L'arborescence aide l'internaute à comprendre la structure du site. La consultation et la mémorisation des pages seront ainsi plus faciles, rapide et efficace.

Après avoir fait la nomenclature des contenus du site et les regrouper par thématique nous avons pu distinguer les diverses sections de ce dernier.

Dès lors que les principales sections sont identifiées, nous avons déterminé leurs organisations et leur découpage en catégorie.

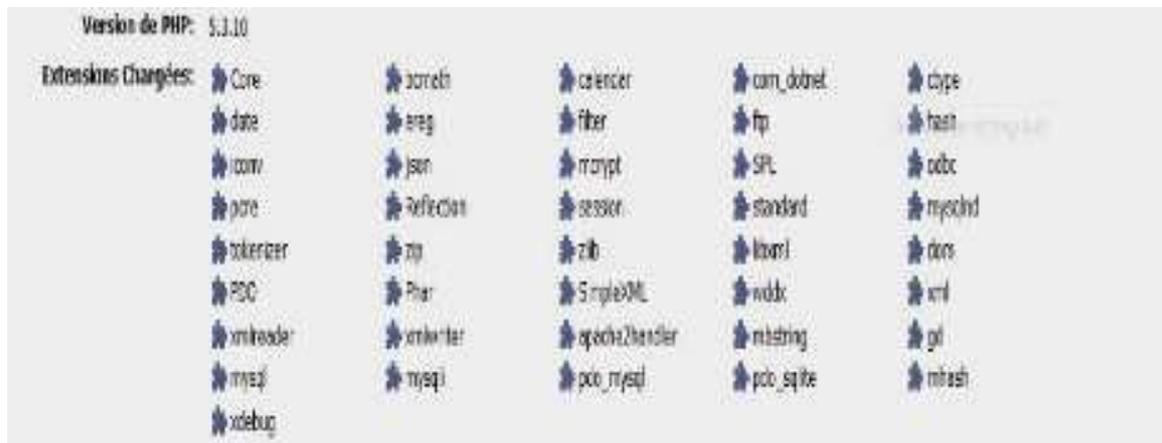
La structure que nous avons donné a notre site a permis d'organiser les données en gardant ses objectifs, elle a été choisi afin de faciliter la navigation dans le site.

2. Choix des outils de développement

Le développement d'un site web dynamique demande l'inclusion de script et de code pour garantir le dynamisme des pages et la liaison avec la base de données.

2.1. Le langage de programmation : PHP5

Pour réaliser notre site, nous avons utilisé le langage de programmation PHP dédié à la création des applications web dynamique, celui-ci nous l'avons manipulé dans un environnement de développement intitulé **PHP5** qui est un langage de script libre, très puissant, rapide et principalement exécuté par le compilateur PHP. Un script PHP est multiplateforme, très bon support des bases de données (Oracle, Microsoft, MySQL).



2.2. Autres outils

JavaScript : c'est un langage de programmation qui est incluse dans le code HTML. Il permet d'apporter des améliorations au langage HTML en permettant d'exécuter des commandes.

Les outils de développement web : HTML (HyperText Markup Language), CSS (Cascade Style Sheet) seront aussi utilisés pour réaliser les interfaces du site. Ainsi Apache HTTP Server, souvent appelé Apache, est un logiciel permettant à des utilisateurs d'accéder à des pages web.

2.3. Choix du SGBD : MySQL

MySQL (My Structured Query Language) est un Système de Gestion des Bases de données (SGBD) Open Source très rapide, robuste et multiutilisateur. Le serveur MySQL supporte le langage de requêtes SQL, langage standard de choix des SGBD modernes. Il est facilement accessible en réseaux et supporte des connexions sécurisées grâce au protocole SSL. La portabilité du serveur MySQL lui permet de s'exécuter sur toutes les plateformes et d'être intégré à plusieurs serveurs web.



Figure III.1 : Base de données MySQL

2.4. Serveur utilisé : WampServer 2.2D

WampServer est une plateforme de développement Web de type WAMP, permettant de faire fonctionner localement (sans se connecter à un serveur externe) des scripts PHP. WampServer n'est pas en soi un logiciel, mais un environnement comprenant deux serveurs (Apache et MySQL), un interpréteur de script (PHP), ainsi qu'une administration pour les deux bases SQL PhpMyAdmin et SQLiteManager.



Figure III.2 : WampServer 2.2D

3. Description de l'application

3.1. Description général

L'application est un site web, l'exécution se fait par l'accès a la page principale, c'est la page d'accueil qui est réservée aux visiteurs, elle contient des interfaces faciles a manipuler. L'organisation des pages est réaliser en utilisant les tables et les feuilles de style CSS.

3.2. Description des pages du site

3.2.1 Page d'accueil

La page d'accueil est la vitrine du site. Elle doit par conséquent être conçue différemment des autres. Elle doit être travaillée de manière à donner suffisamment d'informations au visiteur sur l'identité et l'objectif du site, lui offrir un système de navigation efficace lui permettant d'accéder aux informations dont il a besoin.

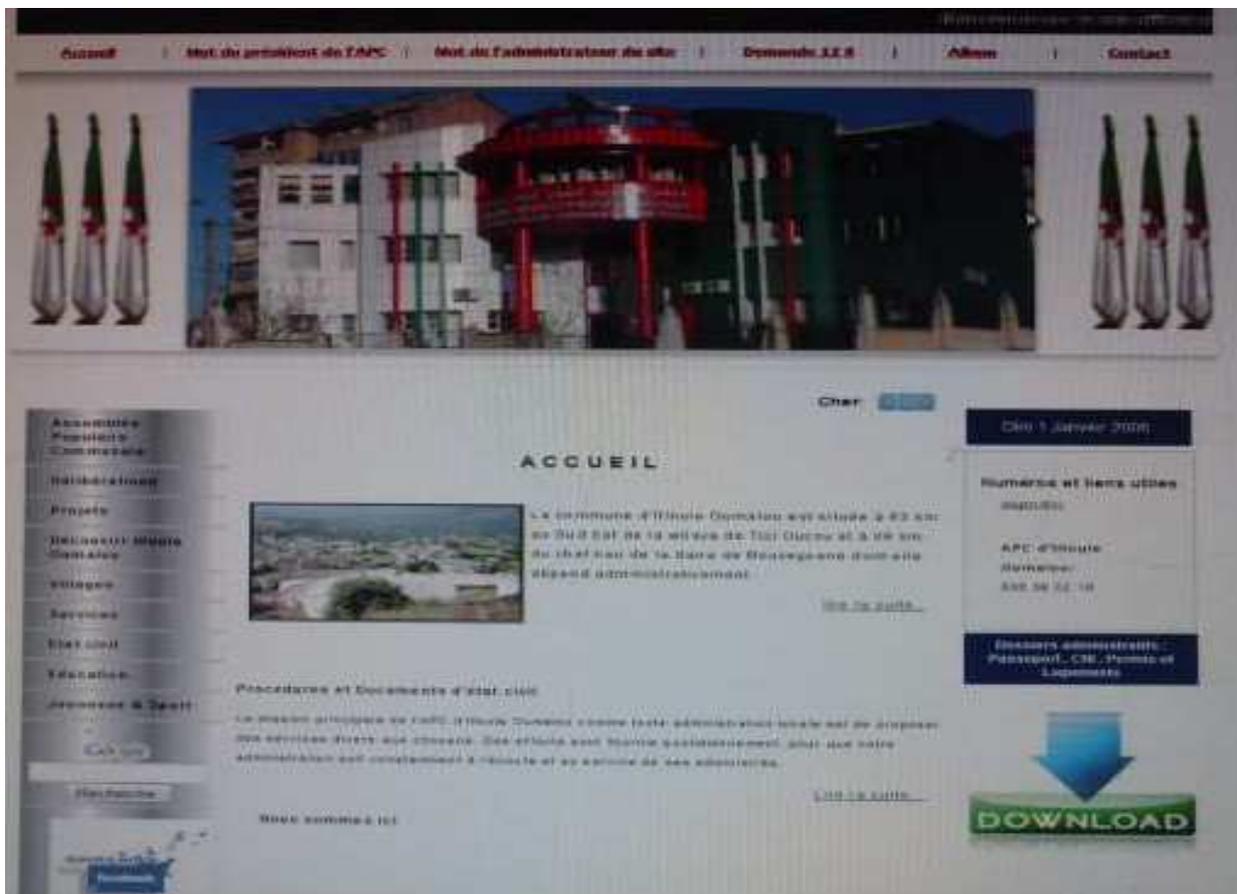


Figure III.3 : Page d'Accueil

3.2.2 Page Demande d'actes en ligne

Cette interface représente l'étape essentiel de la démarche, elle propose au citoyen de choisir le type d'acte souhaité parmi ceux disponibles

The screenshot shows a web interface for requesting acts. At the top, it says "Bienvenue sur le site officiel de la Commune d'Ilouloula". Below this is a navigation menu with "Accueil" highlighted. The main heading is "Choisissez un acte", followed by a dropdown menu currently showing "Actes de naissance (17)". The form contains several input fields: "Numéro d'acte:", "Nom:", "Prénom:", "Date de naissance:" (with a date picker set to "11/11/1999"), "Lieu de naissance (Commune):", "E-mail:", and "Adresse:". An "envoyer" button is located at the bottom right of the form.

Figure III.4 : Page demande d'actes en ligne

3.2.3 Page Contact

Comme son nom l'indique, cette interface est constituée essentiellement d'un formulaire à remplir par le citoyen .les zones de texte (input) du formulaire sont soumises à des contrôles grâce à de expressions régulières.



Pour nous contacter, veuillez remplir tous les champs:

Send Mail

Accueil

Nom:

Prénom:

Email:

Address:

envoyer

Figure III.5 : Page contact

3.2.4 L'interface admin

Cette interface est réservée à l'administration du site. Elle affiche la liste des demandes reçues et la liste des citoyens qui ont envoyé des messages via la page Contact .Elle contient un tableau d'affichage, bouton de suppression et un bouton d'affichage.

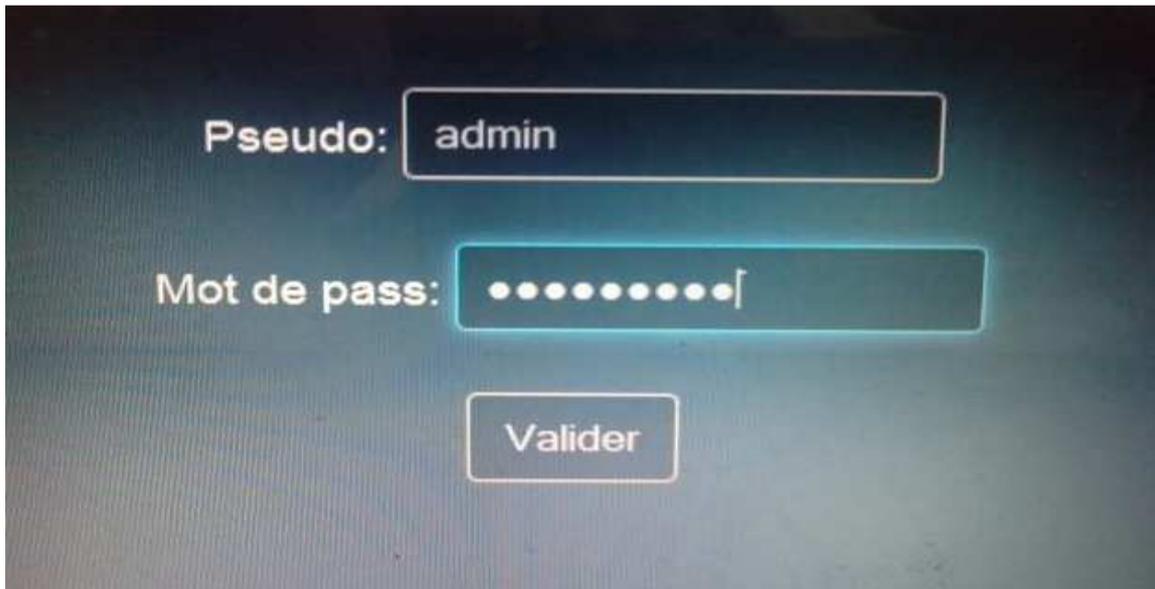


Figure III.6 : Page d'administrateur



Figure III.7 : L'interface administrateur

Nom	Prenom	Email	Address	Afficher	Supprimer
aliche	chahrazed	alliche@yahoo.fr	Ighil Gueltonene	afficher	supprimer
Fredrick	Parker	parkerfredrick6@gmail.com	Harleyville,SC,29488,United States of America	afficher	supprimer
khelifa	mouloud	khelifa.m@gmail.com	Tabouda	afficher	supprimer
Kaitlin	Goldstein	knittinggoldstein9@gmail.com	Pay only when you get results	afficher	supprimer
Arezki	Djaffar	darezki@free.fr	ville Halhain 59250 France	afficher	supprimer

Figure III.8 : Liste es messages reçus

Admin

deconnecter

Nom: Arezki

Prenom: Djaffar

Email: darezki@free.fr

Address: ville Halhain 59250 France

Message:

...ésident d'APC et à l'ensemble des membres de l'assemblée communale d'Illoula Je suis fier d'être né et d'avoir grandi dans ma commune Ilou... pour améliorer les services aux citoyens. Fier de présenter à mes amis et connaissances le site officiel internet de notre commune Mieux faire c... munication. Merci pour cette initiative qui valorise notre patrimoine communal Cependant, les dépôts d'ordures ménagères entassées sur la r... a en montagne risquent de ternir la belle image de notre commune et par conséquent l'image de ses dirigeants. faites des actions de volontariat p... d'interdiction. Ceci sensibilisera plus de personnes et fera prendre conscience sur la préservation de l'environnement. Enfouissez ces ordures ap... béliques, métaux, papiers, verres... (qui sont vendables et recyclables). N'incinerez pas le reste. Vous pouvez aussi en confectionner des balles (c... autres en les recouvrant de terre, dans un endroit aménagé sur une parcelle de la commune, loin des habitations, ce qui deviendra après couv... e dans des villes. Remettez SVP le service de ramassage des ordures comme avant car chaque foyer génère des déchets et ordures à jeter. Faites... tion. Pensez à faire aussi une opération hebdomadaire de ramassage des canettes, bouteilles... qui bordent nos routes. Nous en serons bien contents... en revient quoi que cette responsabilité vous incombe. Ceci permettra d'optimiser les efforts et les dépenses de transfert des ordures vers la déch... lions charitable est mise en oeuvre dans ce domaine même si les coûts sont importants, car la santé de la population, la préservation de la nature n'ou... un devoir citoyen. Je reste à la disposition de ma commune pour tout besoin ou aide quelconque dans la mesure de mes capacités. Bonne commu... Dieu vous guide pour vous consacrer entre vous pour le bien de la commune et de sa population. AREZKI Djaffar

Figure III.9 : Exemple d'un message reçu

4. Quelques exemple de code source

4.1. Code Connexion

```
<?php  
  
// Se connecter au serveur  
  
$connexion = mysql_connect ($host,$user,$password);  
  
mysql_select_db ($base,$connexion);  
  
// Se connecter avec l'encodage utf8 pour lire les caractères français $charset = 'SET  
NAMES utf8';  
  
mysql_query ($charset) or die ( mysql_error($charset));  
  
?>
```

4.2. Code Index du site (Page d'accueil)

```
<html xmlns=" http://www.w3.org/1999/xhtml">  
  
<head>  
  
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8" />  
  
<?php  
require 'Dispatcher.php';  
  
?>  
  
<title><?php echo $title; ?></title>  
  
<meta name="keywords" content="<?php echo $key; ?>" />  
  
<meta name="description" content="<?php echo $disc; ?>" />  
  
<link href="style/style.css" rel="stylesheet" type="text/css" />  
  
<?php echo $javascript; ?>  
  
</head> <body> <div id="header">  
  
<div id="image-header"></div>
```

```
<form action="site.php" method="get"><div id="recherche"><div id="tetrecherche"></div><div id="texte-recherche"><input name="recherche" type="text" /></div><div id="bouton"><a href=""></a></div></div></form>
```

```
</div>
```

```
<div id="menuhtc"><?php echo $menu; ?></div><p class="inscription"><a href="inscriptionredacteur.html">inscriver vous</a></p>
```

```
<div id="left"><?php // echo $stopArt; ?></div>
```

```
<div id="centre"><?php echo $contenu; ?></div> <div id="right">
```

```
</div> </body> </html>
```

4.3. Code Déconnexion

```
<?php
```

```
//ouvrir une session
```

```
session_start();
```

```
// effacer les variable de session
```

```
session_unset();
```

```
//fermer la session session_destroy(); header('location:../index.php');
```

Conclusion :

Dans ce chapitre, nous avons décrit brièvement le processus de réalisation de notre application en spécifiant l'environnement de développement, l'implémentation de la base des données et la démarche suivie pour la réalisation. En effet, nous avons achevé l'implémentation et les tests de tous les cas d'utilisation, tout en respectant la conception élaborée. En d'autres termes, nous détenons la version finale du logiciel, installée dans notre environnement de développement.

Conclusion générale

Conclusion générale :

Le développement de l'administration électronique introduit des changements significatifs et plonge le secteur public dans l'ère numérique. Aujourd'hui, "Le e-gouvernement (ou administration électronique) est en train de devenir une réalité. Les expériences se multiplient, les services publics s'organisent, les fournisseurs de technologies peaufinent leurs offres, les citoyens consomment de plus en plus de services en ligne".

Cependant, cette modernisation de l'administration, doit nécessairement s'accompagner de réformes législatives, d'un cadre juridique propre. C'est le cas notamment en ce qui concerne le statut juridique des échanges, la protection des données personnelles, la mise en place d'une procédure de signature électronique qui permettra d'authentifier l'origine du message et d'assurer l'intégrité de son contenu. Il en est de même des rapports entre l'administration et les acteurs impliqués dans le processus de mise en forme de "cet interface", ainsi que la participation des administrés aux décisions publiques via la cyberdémocratie.

En outre, les autorités publiques doivent veiller à éviter que le gouvernement en ligne n'accroisse davantage la fracture numérique, que l'administration en ligne ne profite qu'à une minorité. Il serait utile de préconiser des programmes de formation permettant d'acquérir les connaissances de base nécessaires à l'utilisation des TIC. En définitive, aujourd'hui, avec l'e-administration et l'e-démocratie, "nous assistons à un processus historique, analogue au passage de l'État féodal à l'État moderne. Nous passons à l'État en réseau. Il ne s'agit pas uniquement de sauver l'Etat mais de le faire progresser, de lui faire réussir sa transformation."

Références & Bibliographie

1. Références :

- [1] Les notions d'e-gouvernement et d'e-administration
- [2] Le Web administratif français : www.synapse.paysdelaloire.fr
- [3] La gouvernance des projets d'e-administration : www.synapse.paysdelaloire.fr
- [4] L'accompagnement au changement : www.synapse.paysdelaloire.fr
- [5] L'interopérabilité des systèmes d'information publics :
www.synapse.paysdelaloire.fr
- [6] L'e-administration : quelle place pour les collectivités territoriales
- [7] Les projets exemplaires d'e-administration lancés par l'Etat :
www.synapse.paysdelaloire.fr
- [8] Le cadre réglementaire de l'administration électronique :
www.synapse.paysdelaloire.fr
- [9] L'administration électronique : Enjeu majeur pour les collectivités territoriales :
<http://blog.economie-numerique.net/>

2. Bibliographie :

- [10] Modélisation UML Christine Solnon (INSA de Lyon)
- [11] E-Administration : enjeux et facteurs clés de succès De Christine Aïdonidis,
Giorgio Pauletto.
- [12] L'administration électronique ou l'e-administration de Henri Oberdorff
Professeur à l'Institut d'études politiques de Grenoble –PACTE.

[13] État de droit et e-gouvernement de Pierre TRUDEL

[14] L'administration électronique : vers la définition d'indicateurs d'effort et de performances des collectivités locales de Amel Attour-Oueslati France Telecom R&D GREDEG1 - CNRS et Université de Nice Sophia-Antipolis.

[15] L'e-administration rurale : état des lieux et propositions pour trois communes d'Indre-et-Loire De Barbara DJENGUE.

[16] Développement de services d'e-administration et déploiement des réseaux de nouvelle génération Rapport d'étude pour la Commission Economique de l'Arc Latin.

[17] Quelques réflexions sur l'administration électronique Aminata BAL1 Recension du numéro spécial « L'administration électronique »,

<http://www.lex-electronica.org/articles/v10-1/bal.htm>

[18] *Enjeux et pratiques de la gouvernance électronique en Afrique* de Dr Moustapha Mbengue .

3. Webographie :

www.wikipedia.org

www.weka.fr

www.synapse.paysdelaloire.fr

www.dila.premier-ministre.gouv.fr