

Digitalisation et Gouvernement électronique dans les pays du Maghreb : états des lieux et perspectives

Bouchama CHOUAM ⁽¹⁾
Sihem Ikram HAMIDI ⁽²⁾

Introduction

Avec les fluctuations provoquées par le développement massif des TIC dans divers domaines, et l'introduction massive des hautes technologies au sein des organisations, apparut le concept de la « *digitalisation* », qui provoque des grandes mutations dans les différents aspects de la vie quotidienne. Dans ce nouvel environnement, les gens ainsi que les institutions privées ou publiques se voient obligées de s'adapter aux différents changements vers les quels le monde se dirige afin de soutenir leurs objectifs.

Et, à cet égard, la révolution numérique a fait émerger le concept du « Gouvernement électronique », qui vise à édifier une administration transparente et efficiente, fondée sur un service public moderne à l'appui de la transformation vers des sociétés durables et résilientes.

À l'instar des différents pays du monde, les pays maghrébins sont appelés à tirer profit des avancées technologiques, et cela dans la perspective d'ancrer le gouvernement électronique dans les pratiques du management publique.

Le Gouvernement électronique

Gouvernement électronique, Administration électronique, gouvernance électronique..., sont des termes émergés au cours des dernières décennies, et qui définissent d'une manière ou d'une autre le recours aux mécanismes des technologies de l'information et de la communication, et l'utilisation des outils numériques à la place des outils traditionnels.

⁽¹⁾ Université Oran 2, Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion, 31 000, Oran, Algérie.

⁽²⁾ Université Oran 2, Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion, 31 000, Oran, Algérie.

Plusieurs définitions sont apparues avec une variété d'avis des chercheurs et organismes internationaux, cependant il existe une controverse sur la distinction réelle entre ces termes :

Selon (Riley, 2001), l'administration électronique peut être identifiée : e-gouvernement, e-gouvernance et e-démocratie, (Mossberger, Tolbert et Stansbury, 2003) appellent la première approche « participative » et les deux dernières approches « entrepreneuriales ».

En effet, pour (Tolbert et Mossberger, 2006) la première approche est orientée à fournir « une interface flexible avec les citoyens qui peuvent accéder au gouvernement 24 heures sur 24 et faites l'expérience d'un « guichet unique » pour obtenir des informations et services », et la seconde approche « permet aux citoyens de mieux connaître sur les questions gouvernementales et politiques, et permet de nouvelles formes de communication entre les citoyens et avec les élus.

Selon (Heeks, 2001) et (Oliver et Sanders, 2004) on peut identifier trois grands domaines du gouvernement en ligne, chaque domaine permet de distinguer les projets qui touchent principalement les processus administratifs, de ceux qui touchent principalement les processus politiques, et de ceux qui touchent les processus de développement d'un capital social (Gilles, 2005) :

- L'e-démocratie qui vise le développement et l'amélioration des relations avec le citoyen en tant qu'acteur politique et détenteur de la légitimité ainsi que les relations inter-gouvernementales ; (Gilles, 2005).
- L'e-société qui vise le développement et l'amélioration des relations sociales avec l'ensemble des parties prenantes de la société civile : groupes de pression, associations sans but lucratif, etc. (Gilles, 2005) ;
- L'e-administration qui vise l'amélioration de l'ensemble des processus administratifs internes et externes du gouvernement. (Gilles, 2005) ;

Pour (Gilles, 2005), les principaux systèmes utilisés dans l'administration électronique sont :

- L'e-service : est l'ensemble des processus de prestation électronique de services avec les citoyens (particuliers et entreprises) en tant qu'administrés ;
- L'e-Logistique : est l'ensemble des processus électroniques de la chaîne logistique (e-Supply chain management) avec les fournisseurs et les autres organisations publiques. C'est-à-dire le processus électronique de la gestion des biens et services qui transitent à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation incluant : approvisionnements, achats, gestion des stocks, planification, entreposage et transport ;
- L'e-gestion : est l'ensemble des systèmes qui intègrent les processus horizontaux, de gestion de l'entreprise (gestion des ressources humaines, gestion des ressources financières, etc.).

De plus, le terme « e-gouvernement traduction de l'anglais e-Government », tel qu'il est utilisé par le Département des affaires économiques et sociales de l'ONU (UNDESA, 2014) ; s'applique à l'utilisation des TIC et de leurs applications par l'administration pour fournir des informations et des services publics à la population. Et assurer une gestion efficace de l'information au profit des citoyens, une meilleure prestation de services aux citoyens, ainsi que l'autonomisation des populations à travers l'accès à l'information et la participation à la prise des décisions publiques.

La Banque mondiale a défini l'e-gouvernement comme « des systèmes d'information détenus ou exploités par le gouvernement et les technologies de la communication (TIC) qui transforment les relations avec les citoyens, le secteur privé et/ou d'autres agences gouvernementales afin de promouvoir l'autonomisation des citoyens, d'améliorer la prestation de services, de renforcer responsabilisation, accroître la transparence ou améliorer l'efficacité du gouvernement » (Fortas, 2017).

L'E Gouvernement offre des services à ceux qui relèvent de son autorité pour effectuer des transactions électroniques avec le gouvernement. Ces services diffèrent selon les besoins des utilisateurs, et cette diversité a donné lieu au développement de différents types d'administration électronique, et qui peuvent être classées en quatre catégories principales (Alshehri et Drew, 2010).

- Gouvernement-à-citoyen (G2C) : les projets qui visent à améliorer et à distribuer les processus de prestations de services publics aux citoyens (Gilles, 2005).
- Gouvernement-entreprise (G2B) : décrit les services publics pour les entreprises et acteurs économiques. Le G2B comprend plusieurs services échangés entre les administrations et les différents secteurs d'activité, y compris la diffusion de la réglementation, les politiques d'exploitation, et les notes de service (Tan, Pan et Lim, 2005).
- Gouvernement à gouvernement (G2G) : Il indique les différentes interactions en ligne entre les organismes gouvernementaux, tels que : (les administrations, ministères, établissements...) (Alshehri et Drew, 2010).
- Gouvernement-employé (G2E) : Dans ce sillage, le G2E fait référence à la relation entre le gouvernement et ses employés uniquement, tels que postuler en ligne pour un congé annuel et examiner les dossiers de paiement des salaires, entre autres (Seifert, 2003).

Selon (United Nations Division for Public Economics and Public Administration, American Society for Public Administration, 2002) ; le gouvernement en ligne a le potentiel pour un renforcement des capacités institutionnelles, pour une meilleure prestation de services aux citoyens

et entreprises, et pour réduire la corruption en augmentant la transparence et le contrôle social. En effet, les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont contribué à fournir des services plus modernes pour les citoyens et les entreprises, stimuler la Société de l'information et nouvelle économie, dynamiser le secteur public transformation et aider les gouvernements se préparer à de futures pressions sur le public administratif.

Perrin et Pezzin (2008) confirment que le Gouvernement électronique s'est avérée être un puissant outil générique et stratégique pour la transformation du secteur public, et un soutien inévitable pour une mise en œuvre large des politiques dans presque tous domaines de la société. En outre l'e-Gouvernement améliore l'efficacité et l'efficacité des fonctions gouvernementales et stimule la normalisation. Dans cette perspective, (Ndou, 2004) voit que l'adoption du Gouvernement électronique peut offrir des avantages considérables dans la fourniture d'informations et de services plus efficaces et efficients à tous les secteurs. Il permet aux agences gouvernementales à aligner leurs efforts au besoin pour améliorer le service et réduire les coûts d'exploitation.

Tableau 1 : Les principaux avantages de l'e-administration pour les citoyens, ainsi que le gouvernement et les employés

Avantages pour les citoyens	
Qualité et accessibilité des services	<ul style="list-style-type: none"> • Peu ou pas de déplacement : toute démarche peut se faire à distance • Pas d'attente • Pas de contrainte horaire (7jrs/7jrs et 24H/24H) • Un guichet unique pour les demandes • Disponibilité de l'information • Prise en charge globale de la demande qui nécessite l'intervention de plusieurs services
Délais de traitements des demandes	<ul style="list-style-type: none"> • Gains de temps obtenu grâce à l'accélération des procédures • Service personnalisé
Coûts des prestations	<ul style="list-style-type: none"> • Potentiel de réduction des coûts pour les clients de l'administration grâce à l'amélioration des procédures administratives
Avantages pour le gouvernement	
Productivité	<ul style="list-style-type: none"> • Rationalisation des coûts • Accélération des procédures et simplification des tâches • Meilleur contrôle des activités des divers départements
Attractivité	<ul style="list-style-type: none"> • Amélioration de l'image extérieure suite au rapprochement avec l'administré et les entreprises
Qualité de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Décalage des tâches administratives contraignantes puisque automatisées au profit d'un travail réel de conseil et de support aux administrés • Plus grande satisfaction personnelle des employés due à la plus grande satisfaction de l'administré-client

Source : (Gilles, 2005)

Les TIC provoquent plusieurs changements entre le paradigme bureaucratique et le paradigme de l'administration électronique (Ndou, 2004). Résume les changements de paradigme dans la prestation des services publics dans le tableau suivant :

Tableau 2 : Les changements de paradigme dans la prestation des services publics dans le tableau suivant

Les changements de paradigme dans la prestation des services publics		
	Paradigme bureaucratique	Paradigme du gouvernement électronique
Orientation	Rentabilité de la production	Satisfaction et contrôle des utilisateurs, La flexibilité
Processus des organisations	Rationalité fonctionnelle, départementalisation, Hiérarchie verticale de contrôle.	Hierarchie horizontale, Organisation de réseau, partage de l'information.
Principe de gestion	Gestion par règlement et mandat	Gestion souple, Travail en équipe interministérielle avec Coordination centrale
Style de leadership	Commander et contrôler	Animation et coordination, Entrepreneuriat innovant.
Communication interne	De haut en bas, Hiérarchique	Réseau multidirectionnel avec centrale de coordination, communication directe.
Communication externe	Canaux centralisés, formels et limités	Formel et informel direct et rapide Rétroaction, plusieurs canaux
Mode de prestation de services	Mode documentaire et interaction de l'interpersonnel	Echange électronique, interaction « non face à face »
Principes de	Standardisation, impartialité, équité	Personnalisation de l'utilisateur,

Source : (Ndou, 2004)

Cependant, les opinions varient en ce qui concerne les résultats auxquels on peut s'attendre de l'e-gouvernement ; certains experts pensent que l'e-gouvernement va révolutionner les secteurs publics et les processus politiques dans le monde. D'autres analystes sont cependant moins optimistes : ils voient l'e-gouvernement comme un ensemble d'institutions technologiques qui peuvent être appliquées dans une diversité des cadres institutionnels, mais ne finira pas toujours par promouvoir de bonne gouvernance, et cela est dû à cause du la possibilité d'abus par les acteurs publics et privés, la résistance au changement de institutions publiques, et les obstacles à l'accès pour de larges secteurs de la population (Von Haldenwang, 2004).

L'e-gouvernement exige beaucoup plus qu'un savoir-faire technologique pour développer et exploiter des services en ligne avec succès, en outre la préparation et l'empressement de tous les intervenants du gouvernement (hommes politiques, cadres supérieurs, gestionnaires de niveau intermédiaire et employés) est nécessaire (Kettani et Moulin, 2014).

L'e-gouvernement est l'un des principaux défis liés aux quatre domaines de l'administration : son rôle dans la promotion de la croissance économique et de la cohésion sociale, sa relation avec le citoyen, son administration interne et sa relation avec l'environnement international. En effet, dans chacun de ces domaines, les pays en développement sont confrontés à des contraintes en termes capacités institutionnelles, d'infrastructures, de ressources financières et de compétences de la fonction publique, des problèmes qui caractérisent et prolongent les niveaux de développement inférieurs (Brown, 2005).

Plusieurs défis peuvent retarder les progrès vers la réalisation de la promesse du gouvernement électronique (Alshehri et Drew, 2010), citent les défis suivants :

- La mise en œuvre du Gouvernement électronique se heurte à certaines difficultés technologiques ; l'infrastructure des TIC est reconnue pour être l'un des principaux défis de l'e-gouvernement ;
- L'obstacle de la sécurité des systèmes d'information, et la protection des données et des systèmes contre les accidents ou divulgation intentionnelle à un accès non autorisé, des modifications ou destructions non autorisées, sont des obstacles critiques à la mise en œuvre de l'administration électronique dans l'intérêt des citoyens ;

La mise en œuvre des principes et fonctions de l'e-gouvernement nécessite une série de nouvelles règles, politiques, lois et changements gouvernementaux pour traiter les activités électroniques, y compris l'archivage électronique, les signatures électroniques, la transmission d'informations, la protection des données, la criminalité informatique, et les droits de propriété intellectuelle.

- Le manque constant de personnel qualifié et l'insuffisance des ressources humaines la formation ; L'administration électronique requiert des capacités humaines : technologique, commercial et de gestion.
- La culture joue un rôle important dans les perspectives d'un individu, de nombreuses personnes résistent aux changements provoqués par les TIC
- La mise en œuvre de l'e-gouvernement a besoin du soutien du plus haut niveau de gouvernement pour mise en œuvre réussie. Le soutien de la haute direction fait référence à l'engagement de la haute direction

à fournir un environnement positif qui encourage la participation aux applications d'e-gouvernement.

- La fracture numérique, qui fait référence à l'écart d'opportunités entre ceux qui ont accès au Internet et ceux qui ne l'ont pas.

Open Government et e-Participation : Des pas plus avancés

Données ouvert et le Gouvernement Ouvert

Le « gouvernement ouvert » avait autrefois un avantage politique fort : il faisait référence à des divulgations d'informations gouvernementales. L'expression a été utilisée pour la première fois dans les années 1950 aux États-Unis, dans les débats menant à l'adoption de la loi sur la liberté de l'information. En effet, La période de 1945 à 1955 a été une « décennie cruciale » de pression précoce vers une plus grande ouverture, conduite en partie par l'American Society of News Paper Editors (ASNE). En 1953, l'ASNE commanda un rapport, préparé par un éminent avocat du journal nommé Harold Cross, intitulé : « Le droit du peuple de savoir : Accès légal aux documents et procédures publics » (Yu et Robinson, 2012).

En 1955, le Congrès américain a créé le sous-comité spécial sur l'Informations gouvernementales, également connu sous le nom de « Moss Committee », ce sous-comité a incubé la législation qui est devenue l'Acte de liberté d'information (Yu et Robinson, 2012).

Une décennie plus tard, Wallace Parks, qui a été conseiller juridique du sous-comité, est reconnu comme le premier d'exposer le terme « gouvernement ouvert » dans la presse écrite, grâce à son Article de 1957 ; « Le principe du gouvernement ouvert : appliquer le droit de savoir en vertu la Constitution ». Parks ne définit pas explicitement le terme « gouvernement ouvert », mais son utilisation montre clairement qu'il considère le gouvernement ouvert comme une question de responsabilité (Yu et Robinson, 2012).

Après l'adoption de la « Freedom of Information Act » ; (FOIA) en 1966, les tribunaux fédéraux ont commencé à utiliser le terme comme synonyme de transparence gouvernementale (Yu et Robinson, 2012).

Avec la révolution fulgurante des technologies de l'information et de communication, le label « open » est devenu aisé, en effet, ces techniques sont devenues des outils prometteurs pour partager plus d'informations. L'avènement d'Internet, la connectivité numérique, le Big-Data, le commerce électronique et des modèles d'affaires électroniques poussent le changement vers un monde connecté, transparent et accessible.

Le gouvernement ouvert peut avoir différentes significations aux yeux d'acteurs et de décideurs variés, et son contenu est influencé par des facteurs culturels, politiques, et sociaux. Sa définition peut donc varier et refléter les priorités d'un pays donné. L'OCDE définit le gouvernement ouvert comme

« une culture de gouvernance fondée sur des politiques publiques et des pratiques innovantes et durables, inspirée par les principes de transparence, de responsabilité et de participation, qui renforce la démocratie et contribue à une croissance inclusive » (OCDE, 2017).

L'approche de l'État ouvert par l'OCDE est présentée par le schéma suivant :

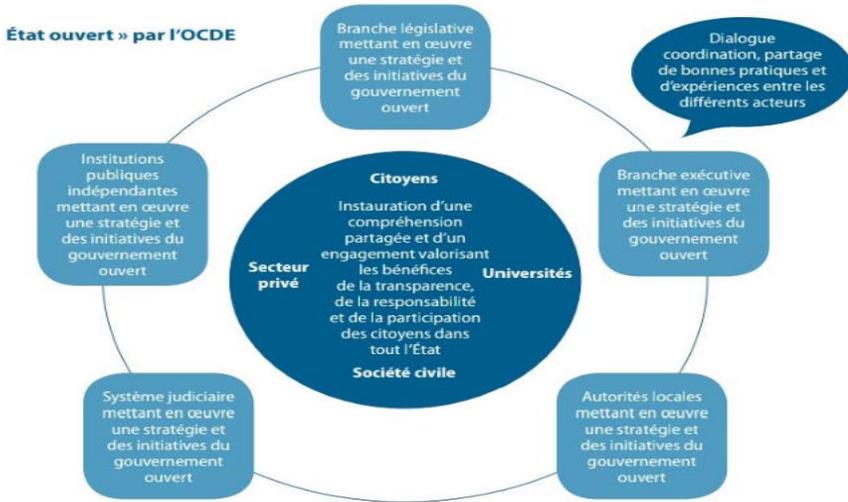


Figure 1 : État ouvert par l'OCDE

Source : (OCDE, 2016)

Aujourd'hui le terme « Open Government Data » pris de l'importance et devenu populaire, et plusieurs initiatives ont vu le jour, citons à titre d'exemples :

- Les huit principes d'Open Government Data : ont été définis et proposés en décembre 2007, lors d'une réunion sur le gouvernement ouvert tenue à Sébastopol (Californie, États-Unis), qui a réuni 30 défenseurs du gouvernement ouvert et a été organisé par Public Resource Org, avec le parrainage de la Sunlight Foundation, Google et Yahoo

Les données gouvernementales sont considérées comme ouvertes si elles sont rendues publiques d'une manière conforme aux principes ci-dessous :

1. Complète : Toutes les données publiques sont mises à disposition. Les données publiques sont des données qui ne sont pas soumises à des règles de confidentialité, de sécurité ou des limitations de privilèges.

2. Primaire : les données sont telles qu'elles sont collectées à la source, avec le niveau de granularité le plus élevé possible, et non de manière agrégée ou formes modifiées.

3. En temps opportun : les données sont mises à disposition aussi rapidement que nécessaire pour préserver la valeur des données.

4. Accessible : Les données sont disponibles pour le plus grand nombre d'utilisateurs pour le plus large éventail d'objectifs.

5. Traitement par machine : les données sont raisonnablement structurées pour permettre un traitement automatisé.

6. Non discriminatoire : Les données sont accessibles à tous, sans obligation d'enregistrement.

7. Non exclusif : les données sont disponibles dans un format sur lequel aucune entité n'a le contrôle exclusif.

8. Sans licence : Les données ne sont soumises à aucune réglementation sur les droits d'auteur, les brevets, les marques ou les secrets commerciaux. Raisonnable : des restrictions de confidentialité, de sécurité et de privilèges peuvent être autorisées.

• **Open Government Working Group** : Le groupe de travail interagences sur le gouvernement ouvert a été lancé au début de 2010 en tant que forum pour les professionnels du gouvernement ouvert à travers les agences afin de partager les meilleures pratiques pour promouvoir la transparence, la participation et la collaboration. Le Groupe se réunit mensuellement et ouvre ses réunions aux collègues de la société civile sur une base trimestrielle.

• **Open Gov Partnership** : Le partenariat pour un gouvernement ouvert (OGP) est une initiative multilatérale lancée en septembre 2011 lors de l'assemblée nationale des Nations Unies qui vise à obtenir des engagements concrets des gouvernements adhérents afin de respecter les principes du gouvernement ouvert (transparence, engagement des citoyens dans la vie politique et lutte contre la corruption), le tout appuyé par un déploiement des nouvelles technologies et notamment le Web 2.0. Fortement associé au gouvernement électronique (Taewoo, 2012).

Depuis sa fondation en 2011, OGP est passé à 78 pays et à un nombre croissant de membres locaux qui travaillent aux côtés de milliers d'organisations de la société civile. Tous les deux ans, chaque membre soumet un plan d'action co-créé avec la société civile qui décrit des engagements concrets pour améliorer la transparence, la responsabilité et la participation du public au gouvernement.

E-Participation

Les citoyens sont au cœur du gouvernement ouvert, et leur participation représente un principe fondamental de ce dernier. Aujourd'hui, les processus de participation citoyenne ont été investis par la dématérialisation (Zaza, 2016).

La e-participation peut être définie comme « l'engagement volontaire des citoyens et leur participation aux affaires de l'administration publique et à la prise de décisions publiques grâce à l'utilisation d'applications web fournies par le gouvernement » (Kim et Lee, 2012).

Selon OCDE, la participation électronique vise à favoriser l'engagement civique et une gouvernance ouverte et participative grâce aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Son objectif est d'améliorer l'accès à l'information et aux services publics ainsi que de promouvoir la participation à l'élaboration des politiques, à la fois pour l'autonomisation des citoyens et au profit de la société dans son ensemble. Les objectifs de la participation électronique sont cités par l'OCDE comme suit :

1. atteindre un public plus large pour permettre participation
2. soutenir la participation à travers une gamme de technologies pour répondre à la diversité technique et compétences communicatives des citoyens
3. fournir des informations pertinentes dans un format à la fois plus accessible et plus compréhensible pour le public cible pour permettre une meilleure connaissance contributions
4. s'engager avec un public plus large pour permettre une contribution et soutenir le débat délibératif

Trois niveaux de participation qui peuvent être utilisé pour caractériser les initiatives de démocratie électronique (Macintosh, 2004) :

- L'utilisation de la technologie pour permettre la participation :
L'E-enabling

L'utilisation de la technologie pour atteindre un public plus large en fournissant une gamme de technologies pour répondre aux divers compétences techniques et communicatives des citoyens. La technologie doit également fournir des informations dans un format à la fois plus accessible et plus compréhensible.

- L'utilisation de la technologie pour engager avec les citoyens :
E-engaging

Permettre les contributions des citoyens et soutenir le débat sur questions politiques.

- L'utilisation de la technologie pour habiliter les citoyens :
E-empowering

Pour soutenir la participation active des citoyens et facilitation des idées ascendantes pour influencer l'agenda politique.

L'e-Gouvernement dans les pays du Maghreb

Algérie

A l'instar des pays du monde, le gouvernement algérien a mis en place un programme ambitieux « E-Algérie 2013 », vise à renforcer les performances de l'économie nationale, des entreprises et de l'administration.

Avec son adoption par le gouvernement en janvier 2009, la stratégie « E-Algérie 2013 », sert à l'émergence de la société algérienne du savoir et de la connaissance, et à faire émerger des grappes industrielles TIC. Un état des lieux a été élaboré suivi d'une définition d'objectifs majeurs et spécifiques à atteindre au cours de la période (2009-2013), ainsi qu'une liste d'actions pour leur mise en œuvre.

Ce plan multisectoriel a été structuré autour des axes (De A à M), la gestion de ce programme « E-Algérie 2013 » a été confiée au ministère de la Poste et des TIC, avec d'importants investissements publics prévus.

Le développement de l'administration électronique constitue le premier axe majeur de la stratégie e-Algérie 2013. Cet axe porte sur l'accélération de l'usage des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'administration publique par l'introduction de ces nouvelles technologies et le renforcement de leur usage au sein de l'administration publique (Fortas, 2017).

Après 11 ans de son adoption, quelques exemples des chantiers e-administration peuvent être cités. Il s'agit de :

- Le portail El-mouatin : le projet pourra permettre le téléchargement des formulaires officiels et la consultation des informations relatives à la vie quotidienne de chaque algérien. Jusqu'aujourd'hui le site ne figure pas encore dans les moteurs de recherches (Lounes, 2018) ;
- Etablissement de passeports biométriques, et carte nationale d'identité biométrique électronique CNIBE, ainsi que le suivis en ligne de l'état d'avancement des dossiers ;
- En 2019, Plus de 14 millions de passeports biométriques et plus de 16 millions de cartes d'identité biométriques avaient été délivrés ;
- Dans le cadre du plan de sécurité et de protection de la santé au vu du développement du danger sanitaire qui guette le pays, la société Algérienne de distribution d'électricité et de gaz, « Sonelgaz » a mis en place le 20/03/2020 de nouveaux dispositifs de paiement en ligne au profit de ses clients ;
- Dans le même contexte, et en vue d'endiguer la contagion du nouveau Coronavirus, l'opérateur de courrier, Algérie poste propose le paiement des différentes factures (d'électricité, de gaz, d'eaux, de téléphone fixe et d'Internet) en ligne, ainsi que la recharge de crédit du téléphone mobile et la demande de carnet de chèques.

D'autres services électroniques sont disponibles, ils comprennent la consultation du solde du compte, le relevé des opérations sur le compte CCP, le virement de compte à compte... Algérie Poste, propose également, l'application mobile « BaridiMob ».

Le nombre total de transactions de paiement électronique au cours des huit premiers mois de l'année 2020 a atteint 2.417.723 transactions effectuées par des utilisateurs de différents secteurs, a indiqué le 29/09/2020 le ministère de la Poste et des Télécommunications dans un communiqué publié sur sa page Facebook. La plateforme monétique d'Algérie Poste a réalisé, à elle seule, 2.080.933 transactions, soit 86,07 % du total des transactions enregistrées ;

- Différentes prestations électroniques sont mises en œuvre par le ministère de la justice offerts aux citoyens il s'agit de : la possibilité de recevoir son extrait de casier judiciaire (Bulletin n° 3) et/ou certificat de nationalité algérienne à partir d'Internet.

Ainsi que le Nouveau : Parquet électronique mis en service en juillet 2020, la nouvelle plateforme électronique permettant aux personnes physiques ou morales d'introduire des plaintes ou des requêtes devant le parquet, à distance. Cette plainte/requête est automatiquement transférée au représentant du parquet (le procureur de la République au niveau du tribunal ou le procureur général au niveau de la Cour) qui prendra les mesures appropriées et donnera suite à cet égard.

- Lancement d'un service électronique, qui le retrait des documents d'état-civil à distance ;

- L'établissement d'une identité virtuelle de l'assuré social qui lui permettra de naviguer en toute sécurité sur les plateformes mises en place par le département et dédiées aux télé-déclaration, télépaiement et télé-demande. Il s'agit du service : TASRIHATCOM mis en place par le CACOBATPH pour développer et renforcer les relations avec ses utilisateurs numériques qui auront l'opportunité de remplir leur DAC (La déclaration des assiettes de cotisation) et DASS (La Déclaration Annuelle des Salaires et Saliés) et CI (Chômage-Intempéries), à distance, et en toute sécurité. Selon le site officiel de la CACOBAPTH, les chiffres de TASRIHATCOM sont à : 88 % du dépôt DAC, 95 % du dépôt DAS.

Ainsi que l'application « CACOBATPH FILKHIDMA » ; qui offre un bouquet de services allant de la présentation de la caisse jusqu'à la simulation du congé payé en passant par les cordonnés de l'agence d'affiliation.

La mise en place de la plateforme et l'application El Hanaa, qui permet à l'assuré social de retirer son attestation d'affiliation, faire le suivi du remboursement des frais de soins et permet également à l'employeur et aux administrations demandeuses du document d'affiliation de procéder à son authentification.

En effet, l'Algérie a reçu un prix en récompense du projet relatif au service de la télé déclaration et de l'e-paiement pour les cotisations à la sécurité sociale, qui est présenté parmi les 1140 projets en compétition, concernant la promotion et l'utilisation des TIC, dans le cadre de la 8ème édition du concours annuel du sommet mondial sur la société de l'information organisé par l'Union internationale des télécommunications.

Evaluation d'e-administration en Algérie

Pour l'évaluation de l'administration électronique, plusieurs indicateurs ont été élaborés par des organisations internationales, des établissements universitaires et différents pays. L'enquête la plus exhaustive est celle réalisée par l'ONU sur l'administration électronique. Depuis 2001, le Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies (UNDESA) publie l'enquête des Nations Unies sur l'administration électronique. L'EGDI évalue le développement de l'administration électronique au niveau national. Il sert de référence pour déterminer un classement numérique de Développement de l'administration électronique des États membres des Nations Unies.

C'est le Moyenne pondérée des scores normalisés sur les trois plus importantes dimensions de l'administration en ligne, à savoir :

- L'étendue et la qualité des services en ligne quantifiés comme Indice de service (OSI) ; basé sur les données collectées auprès d'un site en ligne indépendant ;
- L'état du développement de l'infrastructure des télécommunications ou l'indice des infrastructures de télécommunications (TII) : basé sur les données fournies par l'International Union des télécommunications (UIT) ;
- Le capital humain inhérent ou l'indice de capital humain (HCI), basé sur des données principalement fournies par l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO).

Pour l'évaluation de l'administration électronique en Algérie, on s'appuiera sur l'indice « EGDI », le tableau suivant représente l'évolution de cet indice et le classement de l'Algérie :

Tableau 3 : Evolution de l'EGDI de l'Algérie (2003-2020)

Année	2003	2004	2005	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020
EGDI	0,3699	0,3248	0,3242	0,3515	0,3181	0,3608	0,3106	0,2999	0,4227	0,5173
Classement	91	118	123	121	131	132	136	150	130	120

Source : Les rapports annuels de UNDESA « UN E-Government Survey »

Pour mieux illustrer le tableau 3, nous introduisons ces données dans le graphe suivant qui nous renseigne sur l'évolution de l'indice EGDI qui témoigne du classement mondial de l'Algérie :

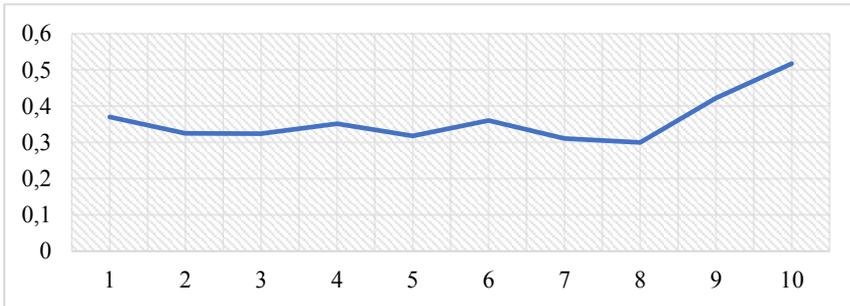


Figure 2 : Evolution de l'EGDI de l'Algérie 2003-2020

Source : En s'appuyant sur des données des rapports annuels de UNDESA : UN E-Government Survey

Vu les retards cumulés pour sa concrétisation, a amené le ministère des Postes et des Technologies de l'information et de la communication à changer l'appellation, en se contentant d'appeler le projet « e-Algérie », sans échéance retenue.

Selon ce rapport, l'Algérie avec un score de 0.5173 en 2020, inférieur au score moyen de l'indice est classée à la 120^{ème} place sur 193 pays, et fait mieux à l'enquête précédente de 2018, qui avait classé à la 130^{ème} place.

Tableau 4 : Les trois composants de l'indice EGDI 2020

Pays	EGDI	OSI	TII	HCI	Classement
Algérie	0,5173	0,2765	0,5787	0,6966	120

Source : Rapport annuel de UNDESA « UN E-Government Survey 2020 »

Le schéma ci-dessous, représente les trois composants de l'indice EGDI

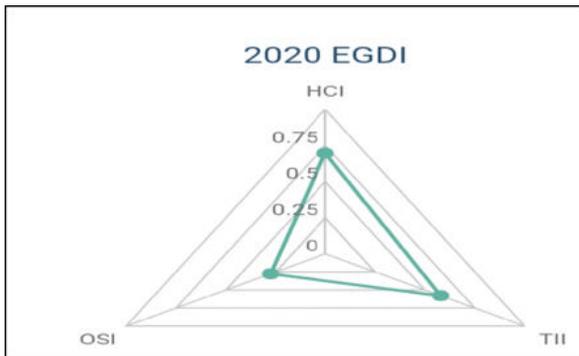


Figure 3 : Les trois composants de l'indice EGDI 2020

Source : Rapport annuel de UNDESA « UN E-Government Survey 2020 »

D'après les données précédentes, nous concluons que l'Algérie enregistre un très long retard dans l'indice d'OSI (services en lignes), avec une moyenne de 0,2765 contre une moyenne régionale 0,3704, comme montre le schéma suivant :

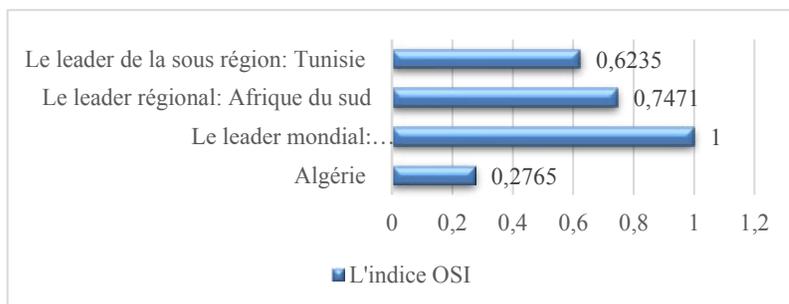


Figure 4 : L'indice de l'OSI de l'Algérie

Source : Rapport annuel de UNDESA « UN e-Government Survey 2020 »

D'après les données précédentes, on remarque que l'Algérie est à la traîne régionale et mondiale en ce qui concerne l'indice EGDI, le retard significatif de l'Algérie est lié principalement à l'indice « OSI », concernant les services en lignes.

Pour l'e-Participation, Grâce à l'enquête de l'ONU sur le gouvernement électronique, la participation électronique est évaluée sur la base de caractéristiques des portails nationaux d'e-gouvernement et d'autres sites Web gouvernementaux liés à la fourniture d'information aux citoyens ; consultation ; et la prise de décision.

L'indice de participation électronique (EPI) est dérivé comme un index supplémentaire du système d'administration électronique de l'Enquête des Nations Unies. Il étend la dimension de l'enquête en se concentrant sur l'utilisation par le gouvernement des services en ligne en fournissant des informations à ses citoyens ou en « échange d'informations électroniques », en interagissant avec les parties prenantes ou « Consultation électronique » et participation à des processus de prise de décision ou « prise de décision électronique ».

Tableau 5 : L'évolution de l'indice EPI pour la période 2003-2020

Année	2003	2004	2005	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020
EPI	0.0517	0.03278	0.03174	0.02272	0.01428	0.0526	0.07843	0.11864	0.2022	0.1548
Rang	91	97	105	152	157	124	172	167	165	183

Source : Les rapports annuels de UNDESA : « UN e-Government Survey »

Tunisie

L'évolution de l'e-gouvernement en Tunisie a été composée de cinq phases (Mellouli, 2014) :

- **Phase préliminaire (1980-1999)** : Au cours de cette phase, la Tunisie a commencé l'introduction des technologies de l'information dans l'administration publique. L'informatisation se traduit par la création de plusieurs applications informatiques, telles que les applications relatives à la gestion des affaires administratives de l'état personnel (INSAF) Processus de décision budgétaire (ADEB), commandes de suivi et de gestion missions à l'étranger.

- **La première génération de sites Web publics** : *La phase d'information (2000-2002)* : Le but de cette phase est d'avoir une présence sur Internet pour exploiter ce nouveau canal de communication.

- **La deuxième génération de sites Web publics** : *la phase d'interaction (2003-2005)* : A ce stade, l'organisation fournit un lien vers communication plus personnelle avec les citoyens en implanter un service de livraison électronique qui utilise e-mail, moteur de recherche, télécharger des formulaires et spécifications en ligne.

- **L'orientation vers les services en ligne** : *la phase de transaction (2006-2009)* : Cette phase est le prolongement de la phase d'interaction. Nous pouvons gérer le cycle complet d'une transaction de la collecte des données à l'archivage. (Inscription en ligne pour université, paiement de factures en ligne, création d'entreprise en ligne...).

- **Les services administratifs intégrés** : la phase d'intégration (2009 - 2014) : une prestation de services électroniques de diverses organisations sur le même portail. Les citoyens peuvent alors bénéficier d'un point d'entrée unique pour une demande de service qui nécessite la collaboration de plusieurs organisations. (Le projet a connecté le cadre gouvernemental, sur ligne déclaration fiscale, Tunisia Trade Net...).

Plusieurs initiatives ont vu le jour par le gouvernement tunisien dans le cadre de la modernisation et numérisation du gouvernement :

- ***E-Stratégie***

Selon le gouvernement tunisien, la mise en œuvre de la stratégie de développement de l'administration électronique « e-stratégie » vise à intégrer les technologies de l'information et de la communication dans le travail administratif afin d'offrir des services à valeur ajoutée aux usagers et de renforcer le processus démocratique en Tunisie.

Les objectifs de la e-stratégie

Objectifs quantitatifs

Le développement de 200 nouveaux services en ligne.

L'objectif est de réaliser progressivement un catalogue de services pour chaque secteur à mettre sur Internet, en prenant en compte les éléments suivants lors de la conception de ces services :

- La réingénierie de la procédure.
- L'analyse de la valeur et la détermination du retour sur investissement.
- La capacité à répondre aux besoins des utilisateurs.

Objectifs qualitatifs

Les objectifs qualitatifs sont liés à la vision qui consiste au développement de l'administration électronique tunisienne. A cet égard, les deux repères qui seront pris en compte lors de la fixation des objectifs qualitatifs sont :

- La satisfaction des utilisateurs ;
- La valorisation de la Tunisie au niveau international dans le domaine de l'administration électronique.

Le Ministère des technologies de l'information et de l'économie numérique (MTCEN) a conçu le Plan stratégique national (PNS) « Tunisie numérique 2020 » à travers une approche participative qui a impliqué tous les principaux acteurs tunisiens (pouvoirs publics, secteur privé et société civile) intervenant dans le secteur des TIC (BAD, 2017) :

Pilier 1 : Infrastructure ; visant à généraliser l'accès à l'Internet haut débit et à la connaissance et développer l'Internet à très haut débit.

Pilier 2 : e-Gov ; visant à transformer les services administratifs par l'utilisation et l'adoption de la technologie numérique afin d'améliorer l'efficacité et la transparence des opérations pour les citoyens et la communauté des affaires.

Pilier 3 : e-Business ; visant à transformer les entreprises grâce au numérique pour améliorer la compétitivité, la productivité et l'intégration et faire de l'innovation le moteur de l'industrie numérique en développant des solutions créatives et fonctionnelles qui soutiennent tous les secteurs d'activité et l'entrepreneuriat.

Pilier 4 : Smart Tunisia dans le but de placer la Tunisie parmi les trois premiers pays en termes d'offshoring et d'en faire le leader de l'externalisation informatique dans la région Afrique et Moyen-Orient.

Projet d'Appui à la mise en œuvre de l'e-Government et de l'Open Government en Tunisie : dans le cadre du programme « Smart Gov 2020 »

L'adhésion de la Tunisie à l'OGP « Open Gov Partnership » reflète l'engagement du gouvernement tunisien envers un nouveau système de gouvernance basé sur les principes de transparence, d'intégrité et de responsabilité. En effet, la transparence, l'ouverture et la bonne gouvernance constituent le cœur des revendications du gouvernement tunisien ainsi que les organisations non gouvernementales tunisiennes : le groupe Open Gov TN, Bus Citoyen, Action Tunisienne, ATLN, AlBawsala, Touensa, Open Tunisia, Nawaat, Labo Démocratique, Tunisian Institutional Reform... qui œuvrent pour une amélioration de l'organisation démocratique de la société tunisienne. (Ksibi, 2013)

Evaluation d'E-administration selon « EGDI » du l'enquête bisannuelle de l'ONU

Tableau 6 : Evolution de l'indice EGDI pour la période 2003-2020

Pays	2003	2004	2005	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020
Tunisie	0.32924	0.32270	0.33103	0.34580	0.48257	0.4833	0.539	0.5682	0.6254	0.6526
Classement	108	120	121	124	66	103	75	72	80	91

Source : Les rapports annuels de UNDESA : UN E-Government Survey

Nous introduisons ces données dans le graphe suivant qui nous renseigne sur l'évolution de l'indice EGDI :

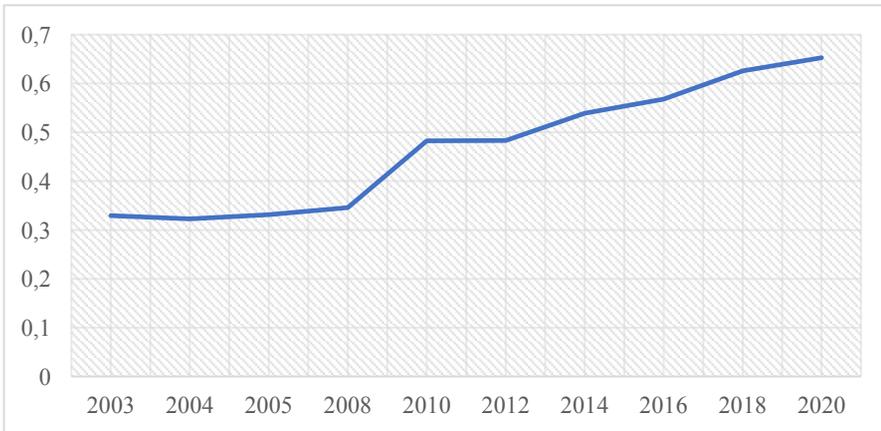


Figure 5 : Evolution de l'EGDI de la Tunisie pour la période 2012-2020

Source : En s'appuyant sur des données des rapports annuels de UNDESA : UN E-Government Survey

La Tunisie a enregistré une évolution sur la période 2003-2008 à un faible rythme, avec des taux quasi similaires. Puis elle a enregistré un développement remarquable de 2008 à 2010 qui l'a fait passer du 124^e rang mondiale au 66^e du 2010 à 2012, la Tunisie a connu une très légère évolution à des rythmes très proches ; cela peut être lié à la révolution populaire qui a éclaté en 2010. Du 2010 à 2020 la Tunisie enregistre une évolution significative. En 2020, la Tunisie enregistre un score de 0,6526, et classée en 91^{ème} place sur 193 pays, le schéma suivant représente le classement de la Tunisie :

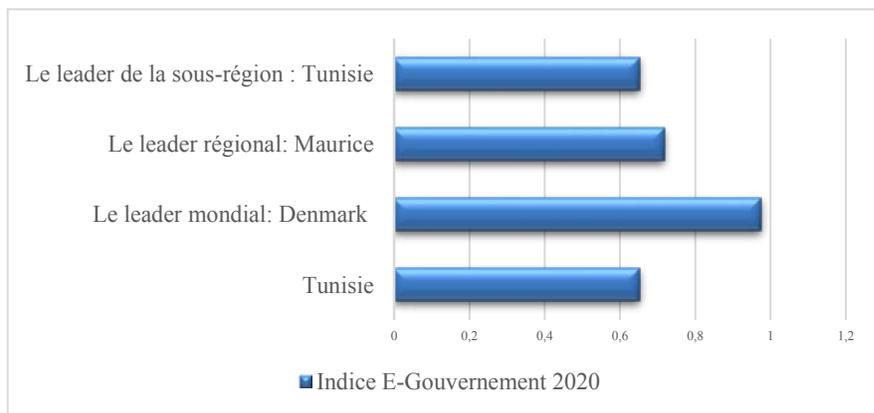


Figure 6 : L’EGDI de la Tunisie par rapport aux autres moyennes mondiales et régionales

Source : Rapport annuel de UNDESA « UN E-Government Survey 2020 »

Concernant l’indice de la participation en ligne pour la Tunisie, le tableau suivant présente l’évolution de l’indice EPI pour la période 2003-2020 pour la Tunisie :

Tableau 7 : Evolution de l’indice EPI pour la période 2003-2020 pour la Tunisie

Année	2003	2004	2005	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020
EPI	0.01720	0.01639	0.00000	0.02272	0.30000	0.36840	0.64705	0.69492	0.79780	0.69050
Classement	123	123	151	152	39	42	33	43	53	73

Source : Les rapports annuels de UNDESA : UN E-Government Survey

En 2020, la Tunisie était le leader régional avec une moyenne de 0,6905

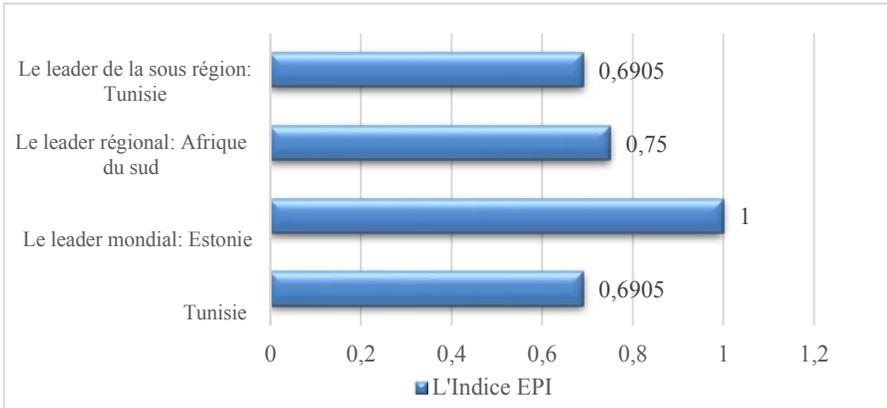


Figure 7 : L'EPI de la Tunisie par rapport aux autres moyennes mondiales et régionales

Source : Rapport de UNDESA « UN E-Government Survey 2020 »

Maroc

Le Maroc, s'est lancé, depuis le début des années deux mille, dans une initiative intitulée Idarati (Informatisation des Départements de l'Administration et leurs mises en Réseau Aplaté via les Technologies de l'Information), touchant la totalité des départements administratifs (douane, justice, etc.), (Benchenna, 2010).

Plusieurs initiatives ont été mises en œuvre au cours de la dernière décennie pour faire du Maroc un pays attractif et performant en termes d'infrastructures datacom et d'environnements d'affaires IT (plan Maroc Numeric, 2013, plan Maroc Digital, 2020, etc.) (Nejjar et Bekkali, 2019).

Maroc Numeric 2013 : Stratégie Nationale pour la Société de l'Information et de l'Économie Numérique

Selon le Roi du Maroc, la stratégie « Maroc Numeric 2013 » a été bâtie autour de 4 principes :

- **La création d'une dynamique**

- Afficher une forte ambition
- Mobiliser les acteurs publics et privés
- Mesurer régulièrement les progrès

- **La structurer de la gouvernance et l'allocation des ressources adéquates :**

- le pilotage de l'ensemble, en fixant la direction, en allouant les moyens et en évaluant les résultats ;
- L'allocation des ressources humaines et financières adéquates.

• **Se focaliser sur les priorités et mettre en œuvre des actions à fort impact:**

- Définir un nombre limité de priorités
- Identifier des actions lisibles et massives
- Identifier les mesures d'accompagnement du changement

• **L'inscription de l'action dans la durée :**

- Mettre en place une structure pérenne de gouvernance
- Réaliser une planification à cinq ans
- Enrichir progressivement le plan d'action

La première Initiative de cette stratégie est de mettre en place les instances de pilotage dédiées au programme e-gouvernement, avec une collaboration transversale entre les administrations et les organismes concernés ainsi qu'une bonne gouvernance.

• **Stratégie Maroc Digital 2020**

Le Plan « Maroc Digital 2020 » prend le relais du plan « Maroc Numeric 2013 », et vise à :

- L'Accélération de la transformation numérique du Maroc ;
- Le Renforcement de la place du Maroc comme hub numérique régional ;
- Le relevage les freins éco systémiques, en s'attaquant en particulier à la problématique de la gouvernance et des compétences numériques.

L'engagement du Maroc à promouvoir le gouvernement ouvert repose sur une approche progressive de réforme menée dans le contexte d'une libéralisation politique (OCDE, 2015). Cette réforme a été renforcée par la Constitution de 2011 qui consacre « la démocratie citoyenne et participative » et « les principes de la bonne gouvernance ». Des principes donnant un élan à la mise en œuvre du cadre légal, institutionnel et politique nécessaire pour le gouvernement ouvert.

Plusieurs villes marocaines ont fait des expériences en termes de participation et de transparence. Afin d'enrichir ces expériences et d'apprécier l'importance des gouvernements infranationaux, le gouvernement Marocain a demandé à l'OCDE de soutenir le gouvernement ouvert au niveau local à travers un projet pilote avec la commune de Salé.

Tableau 8 : Evolution de l'indice « EGDI » du Maroc (2003-2020)

Pays	2003	2004	2005	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020
EGDI	0.26549	0.26410	0.27738	0.29440	0.32872	0,4209	0,5098	0,5186	0,5214	0,5729
Classement	131	138	138	140	126	120	82	85	110	106

Source : Les rapports annuels de UNDESA : « UN E-Government Survey »

Au cours de la période 2003-2020, le Maroc a connu un développement ; la période de 2010 à 2014 a été une période au cours de laquelle le Maroc a connu un développement très remarquable, et il a passé du 126^e au 82^e rang. Bien qu'il ait enregistré des taux relativement croissants au cours de 2016-2020, son classement mondial a baissé au cours de cette période.

En 2020, le Maroc connu un score d'EGDI égale à 0,5729, contre une moyenne régionale retenue par la Tunisie : 0,6526 avec les sous-indices OSI, HCI et TII égal respectivement à : 0,5235, 0,6152 et 0,58 :

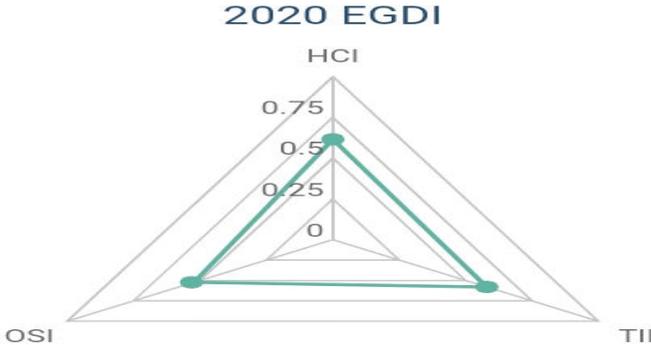


Figure 8 : Les trois composants de l'indice EGDI 2020

Source : Rapport annuel de UNDESA « UN e-Government Survey 2020 »

Pour la participation en ligne, le Maroc enregistre en 2020 un score au-dessus de moyenne maghrébine, il est égal à 0,5119 :

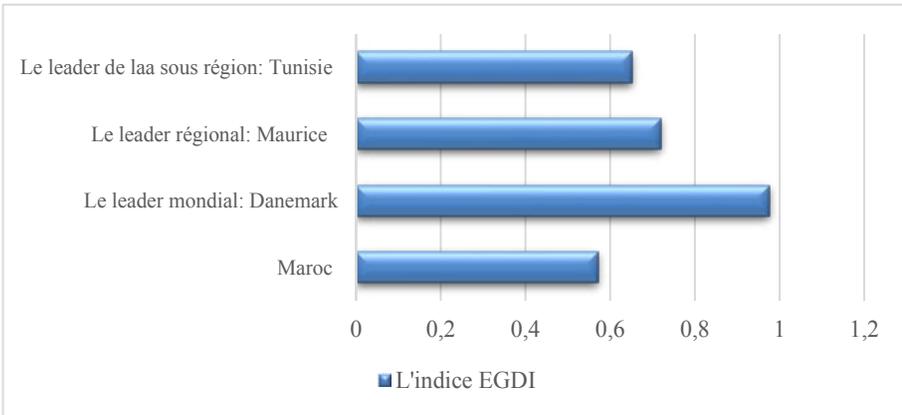


Figure 9 : L'EPI du Maroc par rapport aux autres moyennes mondiales et régionales

Source : Rapport annuel de UNDESA « UN E-Government Survey 2020 »

Le tableau suivant représente l'évolution de l'EPI pour la période : 2003-2020

Tableau 9 : L'évolution de l'EPI pour la période : 2003-2020

Année	2003	2004	2005	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020
EPI	0.13790	0.03278	0.03174	0.00000	0.12857	0.39470	0.80392	0.83051	0.77530	0.51190
Classement	61	97	105	170	86	38	17	17	56	106

Source : En s'appuyant sur des données des rapports annuels de UNDESA :
UN e-Government Survey

Etude comparative

Tableau 10 : Résumé de l'évolution de l'administration électronique des trois pays

Pays	EGDI	OSI	TII	HCI	Classement
2020					
Algérie	0,5173	0,2765	0,5787	0,6966	120
Maroc	0,5729	0,5235	0,5800	0,6152	106
Tunisie	0,6526	0,6235	0,6369	0,6974	091
2018					
Algérie	0,4227	0,2153	0,3889	0,664	130
Maroc	0,5214	0,6667	0,3697	0,5278	110
Tunisie	0,6254	0,8056	0,4066	0,664	080
2016					
Algérie	0,2999	0,0652	0,1934	0,6412	150
Maroc	0,5186	0,7391	0,3429	0,4737	085
Tunisie	0,5682	0,7174	0,3476	0,6397	072
2014					
Algérie	0,3106	0,0787	0,1989	0,6543	136
Maroc	0,5060	0,6929	0,3350	0,4901	082
Tunisie	0,5390	0,6378	0,3074	0,6717	075
2012					
Algérie	0,3608	0,2549	0,1812	0,6463	132
Maroc	0,4209	0,5425	0,2772	0,443	120
Tunisie	0,4833	0,4771	0,2886	0,6841	103

On illustre les données du tableau au-dessus dans le schéma suivant :

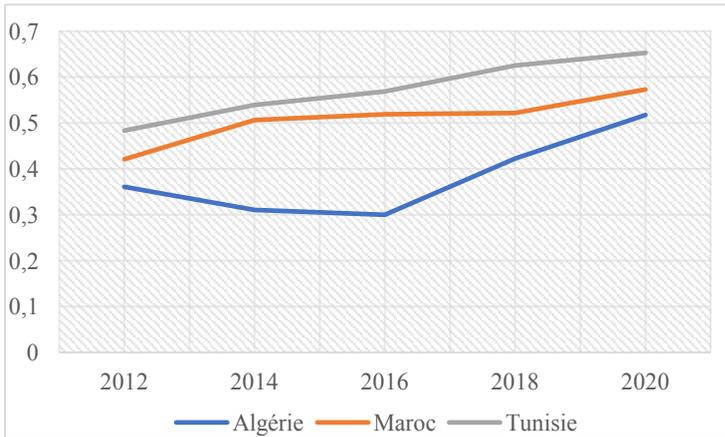


Figure 10 : Evolution de l'EGDI des trois pays 2012-2020

Source : En s'appuyant sur des données des rapports annuels de UNDESA : UN e-Government Survey

Le Tableau suivant représente une étude comparative entre les trois pays du Maghreb :

Tableau 11 : Une comparaison entre les trois pays du Maghreb

Pays	Algérie	Tunisie	Maroc
Stratégie et initiative pour l'E Administration	<ul style="list-style-type: none"> E-Algérie 2013 E-Algérie sans date d'échéance 	<ul style="list-style-type: none"> La stratégie de développement de l'administration électronique "e-Stratégie" Projet d'Appui à la mise en œuvre de l'e-Government et de l'Open Government en Tunisie : dans le cadre du programme « Smart Gov 2020 » 	Maroc Numeric 2013 Maroc digital 2020
Classement EGDI	Un classement mondial à la traîne et fluctuant, avec une amélioration à partir de 2018 (120 sur 193 en 2020), au-dessous de la moyenne mondiale, mais dépasse la moyenne africaine et maghrébine	Le leader maghrébin, avec un rythme d'évolution significatif, il dépasse la moyenne mondiale avec un classement 91 ^e rang sur 193 pays en 2020	Une évolution de l'indice, en retrait dans le classement mondial (106/193 en 2020), son indice dépasse la moyenne africaine et maghrébine, au-dessous de la mondiale.

Open Gov	Aucune initiative réelle dans ce contexte, que des mesures modestes de certains ministères afin d'exprimer une opinion de la part des citoyens pour certains services fournis via leurs sites Web.	Des initiatives dans le cadre du Projet d'Appui à la mise en œuvre de l'e-Government et de l'Open Government L'adhésion de la Tunisie à l'OGP « Open Gov Partnership », Synergie et collaboration entre le public et le privé Apparition des groupes non gouvernementaux qui ouvrent pour une amélioration dans ce sillage : OpenGovTN, Bus Citoyen, Action Tunisienne, ATLN, AlBawsala, Touensa, OpenTunisia, Nawaat, Labo Démocratique, Tunisian Institutional Reform	Ses initiatives sont encore modestes, cependant le Maroc a exprimé sa volonté d'orientation dans le cadre de la construction d'un gouvernement ouvert à travers : la mise en œuvre d'un cadre légal, institutionnel et politique. Le Maroc a demandé à l'OCDE de soutenir le gouvernement ouvert au niveau local à travers un projet pilote avec la commune de Salé.
E-Participation	Aucune stratégie, et un classement à la traîne mondial (183 sur 193 en 2020), trop loin des moyennes mondiale, africaine et maghrébine	Une évolution très significative : Le leader maghrébin avec un indice qui dépasse la moyenne africaine et mondiale et un classement avancé 73 ^e rang sur 193 pays membres.	Classement mondiale fluctuant, avec une évolution significative : 0.13790 en 2003 et 0.51190 en 2020.

Conclusion

Nous avons tenté d'aborder le sujet du gouvernement électronique dans les pays du Maghreb en dressant un état des lieux et perspectives dont l'objectif recherché est de situer chaque pays en matière d'état d'avancement par rapport aux pays développés. Les trois pays du Maghreb ont consenti d'importants investissements en matière d'infrastructure et d'équipement HARDWAR comparativement aux acquisitions de techniques (logiciels, création de plateformes appropriées, formation et recyclage du capital humain... « SOFTWARE ») au vue du classement international, l'Algérie se trouve à la troisième place maghrébine. Ceci peut s'expliquer par l'étendue de sa surface géographique, par dispersion de sa population dont plus de 90 % domiciliée au Nord, par le nombre de ses établissements universitaires et ses centres de recherches qui dépasse les 170, par le gigantisme de ses entreprises telles que la Sonatrach, Air Algérie, CNAN, SAA, CAAR, ... Qui sans les technologies modernes ne peuvent s'insérer dans l'économie mondiale.

Bibliographie

African Development Bank (2017). *Support project for the implementation of the "digital tunisia 2020" national strategic plan*. Public disclosure authorized/african development bank.

Alshehri, M., & Drew, S. (2010). E-GOVERNMENT FUNDAMENTALS. *IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings* (pp. 35-42). Brisbane, Australia: School of ICT, Griffith University.

Banque Mondiale (2001). *E-Government and the World Bank*. Washington : The World Bank Group.

Benchenna, A. (2010). L'administration électronique au Maroc : entre exigences internationales et réalités nationales. *Les Enjeux de l'Information et de la Communication*, n°11/3A. Récupéré sur <https://lesenjeux.univ-grenoble-alpes.fr/> HYPERLINK "<https://lesenjeux.univ-grenoble-alpes.fr/2010/supplement-a/11-ladministration-electronique-au-maroc-entre-exigences-internationales-et-realites-nationales>"2010 HYPERLINK "<https://lesenjeux.univ-grenoble-alpes.fr/2010/supplement-a/11-ladministration-electronique-au-maroc-entre-exigences-internationales-et-realites-nationales>" / HYPERLINK "<https://lesenjeux.univ-grenoble-alpes.fr/2010/supplement-a/11-ladministration-electronique-au-maroc-entre-exigences-internationales-et-realites-nationales>"11 HYPERLINK "<https://lesenjeux.univ-grenoble-alpes.fr/2010/supplement-a/11-ladministration-electronique-au-maroc-entre-exigences-internationales-et-realites-nationales>"

Brown, D. (2005). Le gouvernement électronique et l'administration publique. *Revue Internationale des Sciences Administratives*, 71, 251-266.

Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies (2014). *E-Government Survey*, p. 02.

Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies (2014). *UN-E-GOVERNMENT-Survey-2014*. New-York/United Nations.

Fortas, F. (2017, Juin). La E-administration un levier indispensable pour la modernisation de l'administration publique en Algérie. *مجلة الأبحاث الاقتصادية*, (16), 45-67. 2. *جامعة البليدة*.

Gilles, S.-A. (2005). E-Gouvernement : Cadre d'évolution de l'administration en ligne. *Revue Management et système d'information*, 10(1), 15-38.

Heeks, R. (2001, 02-18). Understanding e-governance for development. *I-government working paper*, (11).

Heeks, R. (2001, July). Building e-governance for development: a framework for national and donor action. *I-government working paper Series, Institute for development Policy and management- paper n° II*.

Kettani, D., & Moulin, B. (2014). *L'E-gouvernement pour la bonne gouvernance dans les pays en développement l'expérience du Projet eFes*. Ottawa-Canada : Les Presses de l'Université Laval.

Ksibi, A. (2013). L'OpenGov programme de l'alphabétisation civique pour « le printemps arabe ». *Revue maghrébine de documentation et d'information*, (21-22), 2012-2013, 67-85.

Lounes. H. (2018). L'administration électronique en Algérie, entre plan et réalisations. *Revue des Sciences Economiques, de Gestion et Sciences commerciales*, 496-506.

Macintosh, A. (2004). Characterizing E-Participation in Policy-Making. *37th Hawaii International Conference on System Sciences*. Big Island, Hawaii: IEEE.

Mellouli, M. (2014). Electronic government projects: study of Tunisian case. *International Conference on Innovation & Engineering Management (IEM-2014)*, pp. 115-117.

Mossberger, K., Tolbert, C., & Stansbury, M. (2003). *Virtual Inequality: Beyond the Digital Divide*. Washington : Georgetown University Press,.

Ndou, V. (2004). E – government for developing countries: opportunities and challenges. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries-18*, 1, 1-24.

Nejjar, A., & Bekkali, I. (2019). L'usage des tic à l'école marocaine : état des lieux et perspectives. « *Hermès, La Revue* », (78), 55-61.

Oliver, L., & Sanders, L. (2004). *E-government Reconsidered: Renewal of Governance for the Knowledge Age*. Regina: Canadian Plains Research Center, University of Regina. Récupéré sur <https://books.google.dz/books?id=zaxLWzp6kiMC&printsec=frontcover&hl=fr#v=on> "6HYPERLINK"<https://books.google.dz/books?id=zaxLWzp6kiMC&printsec=frontcover&hl=fr#v=on> "kiMCHYPERLINK"<https://books.google.dz/books?id=zaxLWzp6kiMC&printsec=frontcover&hl=fr#v=on> "&HYPERLINK"<https://books.google.dz/books?id=zaxLWzp6kiMC&printsec=frontcover&hl=fr#v=on> "printsec=frontcoverHYPERLINK"<https://books.google.dz/books?id=zaxLWzp6kiMC&printsec=frontcover&hl=fr#v=on> "&HYPERLINK"<https://books.google.dz/books?id=zaxLWzp6kiMC&printsec=frontcover&hl=fr#v=on> "hl=fr#v=on

Organisation de Coopération et de Développement Economiques (2015). *Le gouvernement ouvert au Maroc*, Éditions OCDE, Paris, <http://dx.doi.org/HYPERLINK> "http://dx.doi.org/10.1787/9789264226722-fr.Open"10.1787 HYPERLINK "http://dx.doi.org/10.1787/9789264226722-fr.Open"/ HYPERLINK "http:// dx.doi.org/10.1787/ 9789264226722-fr.Open "9789264226722 HYPERLINK "http:// dx.doi.org/ 10.1787/9789264226722-fr. Open"-fr.Open DOI.

Organisation de Coopération et de Développement Economiques (2016). *Le gouvernement Ouvert Contexte mondial et perspectives- éléments clés*. OECDgov.

Organisation de Coopération et de Développement Economiques (2017). *Stratégies et objectifs en matière de gouvernement ouvert. Government at a Glance 2017*. Paris. doi: <https://doi.org/HYPERLINK> "https://doi.org/10.1787/gov_glance-2017-fr" HYPERLINK "https://doi.org/10.1787/gov_glance-2017-fr" HYPERLINK "https://doi.org/10.1787/gov_glance-2017-fr" HYPERLINK "https://doi.org/10.1787/gov_glance-2017-fr"

Perrin, W., & Pezzin, M. (2008). Integrating e-government in the public sector. *Future of e-government AGENDA 2020. OECD e-Government Studies* (p. 10). Paris : The Hague the Netherlands.

Reix, R. (1998). *Systèmes d'information et management des organisations*. Vuibert, Gestion, 2^e éd.

Reix, R., Fallery, B., Kalika, M., & Rowe, F. (2011). *Systèmes d'information et management des organisations*. Vuibert 6^e édition.

Riley, T. (2001). *Electronic Governance and Electronic Democracy: Living and Working in the Connected World. Commonwealth Heads of Government Meetings*. Brisbane-Australia.

Rochard, J. (2017). Contribution des savoir-faire viticoles au développement durable et à la démarche de responsabilité Sociétale et environnementale, dans le cadre d'une gouvernance patrimoniale des terroirs. Dans IFV (Institut Français de la Vigne et du Vin) (Éd.), *BIO Web of Conferences 9, 04013 (2017) 40th World Congress of Vine and Wine*. Epernay, France. doi :10.1051/bioconf/20170904013

Rochard, J. (2017). Contribution des savoir-faire viticoles au développement durable et à la démarche de responsabilité Sociétale et environnementale, dans le cadre d'une gouvernance patrimoniale des terroirs. *40th World Congress of Vine and Wine* (p. 2). Epernay-France : IFV (Institut Français de la Vigne et du Vin).

Satry, F., & Belkadi, E.-Z. (2019, 07-22). Electronic administration: Concept, Challenges and Prospects. *Revue Internationale des Sciences de Gestion*, 2(3), 646-667.

Schouten, B. (2008). Towards a new agenda.... *THE FUTURE OF E-GOVERNMENT- AGENDA 2020-* (p. 5). Paris : OECD PUBLICATIONS.

Seifert, J. (2003). *A Primer on E-Government : Sectors, Stages, Opportunities, and Challenges of Online Governance. Congressional Research Service*. Washington: "The Library of Congress".

Tan, C.-W., Pan, S., & Lim, E. (2005, January.). Managing Stakeholder Interests in e-Government Implementation: Lessons Learned from a Singapore e-Government Project. *Journal of Global Information Management (JGIM)*, IGI Global, 13(1), 31-53.

Tapscott, D., & Caston, A. (1993). *Paradigm Shift : The New Promise of Information Technology*. New York : McGraw Hill, Inc., Professional Book Group.

Thoenig, M., & Verdier, T. (2003). Innovation défensive et concurrence internationale. *Economie et statistique*, (363), 364-365.

Tolbert, C., & Mossberger, K. (2006). The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government. *Public Administration Review*, 66(3), 354-369.

United Nations Division for Public Economics and Public Administration, American Society for Public Administration. (2002). *Benchmarking E-government: a global perspective: assessing the progress of the UN member states*. New York: United Nations-Digital Library.

Von Haldenwang, C. (2004). Electronic Government (E-Government) and Development. *The European Journal of Development Research*, 16(2), 417-432. Doi: 10.1080/0957881042000220886

Yu, H., & Robinson, D. (2012). The New Ambiguity of “Open Government”. *Uclalaw review*, 178, 179-208.

Les sites web

World Bank – LAC PREM – October 18, 2001 – Power Point Presentation “E-Government for Development Countries, by Booz, Allen & Hamilton.

[https://public.resource.org/HYPERLINK\"https://public.resource.org/8_principles.html\"8HYPERLINK \"https://public.resource.org/8_principles.html\"_principles.html](https://public.resource.org/HYPERLINK\)

<https://obamawhitehouse.archives.gov/>

<http://opendefinition.org/>

<https://www.opengovpartnership.org/>

E-COMMISSION, 2008 SYNTHÈSE E-Algérie 2013 disponible sur le lien :

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

[\"http://www.algerianembassy.ru/pdf/e-algerie2013.pdf\"2013HYPERLINK](http://www.algerianembassy.ru/pdf/e-algerie2013.pdf\)

[\"http://www.algerianembassy.ru/pdf/e-algerie2013.pdf\".pdf](http://www.algerianembassy.ru/pdf/e-algerie2013.pdf\)

[https://www.oecd-ilibrary.org/sites/HYPERLINK\"https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4515c529fr/index.html?itemId=/content/component/4515c529-fr\"4515HYPERLINK\"https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4515c529fr/index.html?itemId=/content/component/4515c529-fr\"cHYPERLINK\"https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4515c529fr/index.html?itemId=/content/component/4515c529-](https://www.oecd-ilibrary.org/sites/HYPERLINK\)

fr"529fr/index.html?itemId=/content/component/HYPERLINK"https://www.oecd-
ilibrary.org/sites/4515c529 fr/index. html? itemId=/content/component/4515c529-
fr"4515HYPERLINK"https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4515c529fr/index.
html?itemId=/content/component/ 4515c529-fr"c HYPERLINK "https://www.oecd-
ilibrary. org/sites /4515c529 fr/index.html? itemId=/content/ component/4515c529-
fr"529HYPERLINK"https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4515c529fr/
index.html?itemId=/content/component/4515c529-fr"-fr.

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information>

<https://lesenjeux.univ-grenoble-alpes.fr/2010/supplement-a/11-ladministration-electronique-au-maroc-entre-exigences-internationales-et-realites-nationales/>

[https://www.oecd-ilibrary.org/sites/HYPERLINK"https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4515c529-fr/index.html?itemId=/content/component/4515c529-fr"4515HYPERLINK"https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4515c529-fr/index.html?itemId=/content/component/4515c529-fr"chYPERLINK"https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4515c529-fr/index.html?itemId=/content/component/4515c529-fr"529HYPERLINK"https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4515c529-fr/index.html?itemId=/content/component/4515c529-fr"-fr/index.html?itemId=/content/compoHYPERLINK"https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4515c529-fr/index.html?itemId=/content/component/4515c529-fr"HYPERLINK"https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4515c529-fr/index.html?itemId=/content/component/4515c529-fr"nent/HYPERLINK"https://www.oecd-ilibrary.org/sites/ 4515c529-fr/ index.html? itemId=/content/ component/ 4515c529-fr"4515HYPERLINK"https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4515c529-fr/ index.html? itemId=/content/component/4515c529-fr"chYPERLINK"https://www.oecd-ilibrary.org/sites/ 4515c529-fr/index.html? itemId=/ content/ component/4515c529-fr"529HYPERLINK"https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4515c529-fr/index.html? item Id=/content/ component/ 4515c529-fr"-fr](https://www.oecd-ilibrary.org/sites/HYPERLINK)

<http://data.gov.ma/fr>

<https://www.un.org/development/desa/fr/>

<https://www.banquemondiale.org/>

<https://www.radioalgerie.dz>

<https://www.arpce.dz/>

<https://www.algerie-eco.com/>

<http://cacobatph.dz/>

<http://cnr.dz/>

<https://elhanaa.cnas.dz/>

<https://teledclaration.cnas.dz/>

<https://www.interieur.gov.dz/>

<https://www.mjustice.dz/>

<https://www.mtess.gov.dz/fr/>

<https://www.algeriatelecom.dz/fr/>

<https://www.sonelgaz.dz/fr>

<https://elhanaa.cnas.dz>

<https://publicadministration.un.org>

<https://www.speedtest.net/global-index>

Voir le Plan d'action Tunisie 2018-2020 sur le lien :

<https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/HYPERLINK>

"https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2018/11/Tunisia_Action-Plan_2018-2020.pdf"2018 HYPERLINK "

"https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2018/11/Tunisia_Action-Plan_2018-2020.pdf"HYPERLINK

"https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2018/11/Tunisia_Action-Plan_2018-2020.pdf"11HYPERLINK"

"https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2018/11/Tunisia_Action-Plan_2018-2020.pdf"Tunisia_Action-

Plan_HYPERLINK"[https://www.opengovpartnership.org/wp-](https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2018/11/Tunisia_Action-Plan_2018-2020.pdf)

content/uploads/2018/11/Tunisia_Action-Plan_2018-2020.pdf"2018-2020

HYPERLINK"[https://www.opengovpartnership.org/wp-](https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2018/11/Tunisia_Action-Plan_2018-2020.pdf)

content/uploads/2018/11/Tunisia_Action-Plan_2018-2020.pdf".pdf