

*Conférence sur  
l'administration en ligne et les citoyens  
Bedag-Lausanne –septembre 2007*

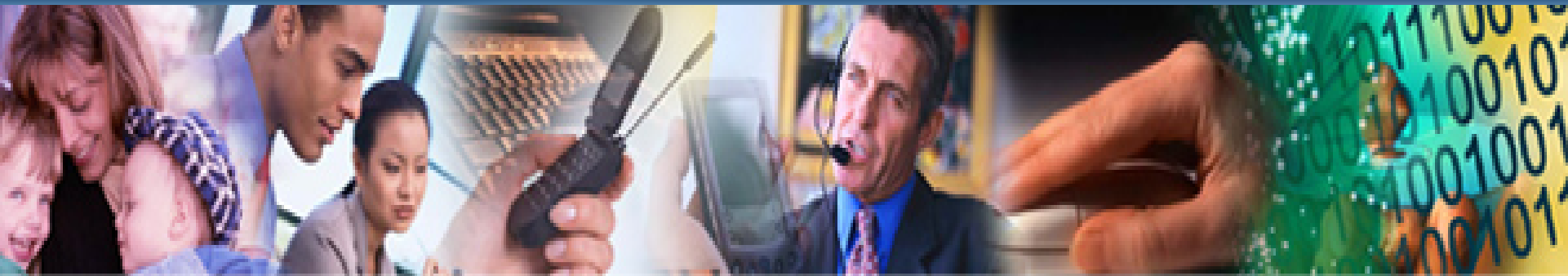
**L'Administration Electronique en Tunisie:  
Réalités , Perspectives et Défis**

*Khédija ZAMMOURI*

*Directeur Général de l'Unité de l'Administration  
Electronique*

*Premier Ministère*

[khedija.zammouri@pm.gov.tn](mailto:khedija.zammouri@pm.gov.tn)



**I. La genèse de l'administration électronique**

**II. La démarche pour asseoir l'administration électronique**

**III. Les perspectives : des défis à relever**

**Genèse de l'administration électronique:  
couronnement des efforts de l'informatisation  
de l'administration**

Le programme présidentiel (1999-2004) :

- ❖ Le point 1 : généralisation de l'introduction de l'informatique et le développement des **services en ligne dans l'administration.**
- ❖ Le point 2 : l'école de demain.
- ❖ Le point 3 : l'investissement dans le savoir.

# Une volonté politique motivée par une profonde conviction que l'administration électronique :

- ❖ Est un impératif, et non un choix.
- ❖ Est un outil pour améliorer la qualité du service public eu égard aux potentialités qu'offre l'usage des TIC pour assurer :
  - La célérité.
  - La transparence.
  - L'efficacité.
  - L'économie des coûts .
  - Le professionnalisme du service public .
  - La reddition des comptes.

 **Les principaux fondements de la bonne gouvernance.**

- ❖ Une prédisposition de l'administration à introduire ces technologies et à en faire un support pour assurer sa mission
- ❖ Un actif acquis aux niveaux administratif, infrastructure et info structure : le fruit de réalisations et d'efforts consentis pour asseoir une plateforme aidant à l'émergence d'une administration communicante

## Les applications en INTRANET de l'Administration : la genèse du premier noyau de l'administration communicante

- ❖ Système de gestion des affaires administratives du personnel de l'Etat (INSAF)
- ❖ Système d'Aide à la Décision Budgétaire (ADEB)
- ❖ Système de Rationalisation des Actions Fiscales et Comptables (RAFIC)
- ❖ Système d'Aide à la Décision et au Contrôle (SADEC).
- ❖ Le Système de la Paierie Générale.
- ❖ Le Système de Trésorerie Générale de Tunisie
- ❖ Système d'Information Automatisé de la Dette Publique (SIADE) .
- ❖ Système de suivi et de gestion des ordres de missions à l'étranger (RACHED) .
- ❖ AMEN pour le suivi du travail gouvernemental

– Le développement d'une infrastructure :(1)

## Le développement d'une infrastructure

Le réseau national universitaire  
(RNU)

Le réseau éducatif (EDUNET)

Le réseau national de la recherche et  
de la technologie (RNU)

Le réseau national de la santé  
(RNS)

Le réseau national de l'agriculture  
(AGRINET)

Le réseau national des Banques

Administration Communicante

– Le développement d'une infrastructure :(2)

## Le développement d'une infrastructure

Le réseau **INSAF**

Le réseau **ADEB**

Le réseau **RAFIC**

Le réseau **Tradenet**

Le réseau **de l'emploi**

Le réseau du développement  
**durable**

**Administration Communicante**

# Le Schéma Directeur Informatique Commun de l'administration (huit applications) :



**La démarche d'implémentation  
du programme d'administration  
électronique :**

**UN PLAN D'ACTION GLOBAL  
TOUT AZIMUT**

- ❖ Une **démarche par étapes** dans le cadre **d'un plan d'actions** cohérent et global touchant tous les aspects du programme d'introduction des TIC dans l'administration

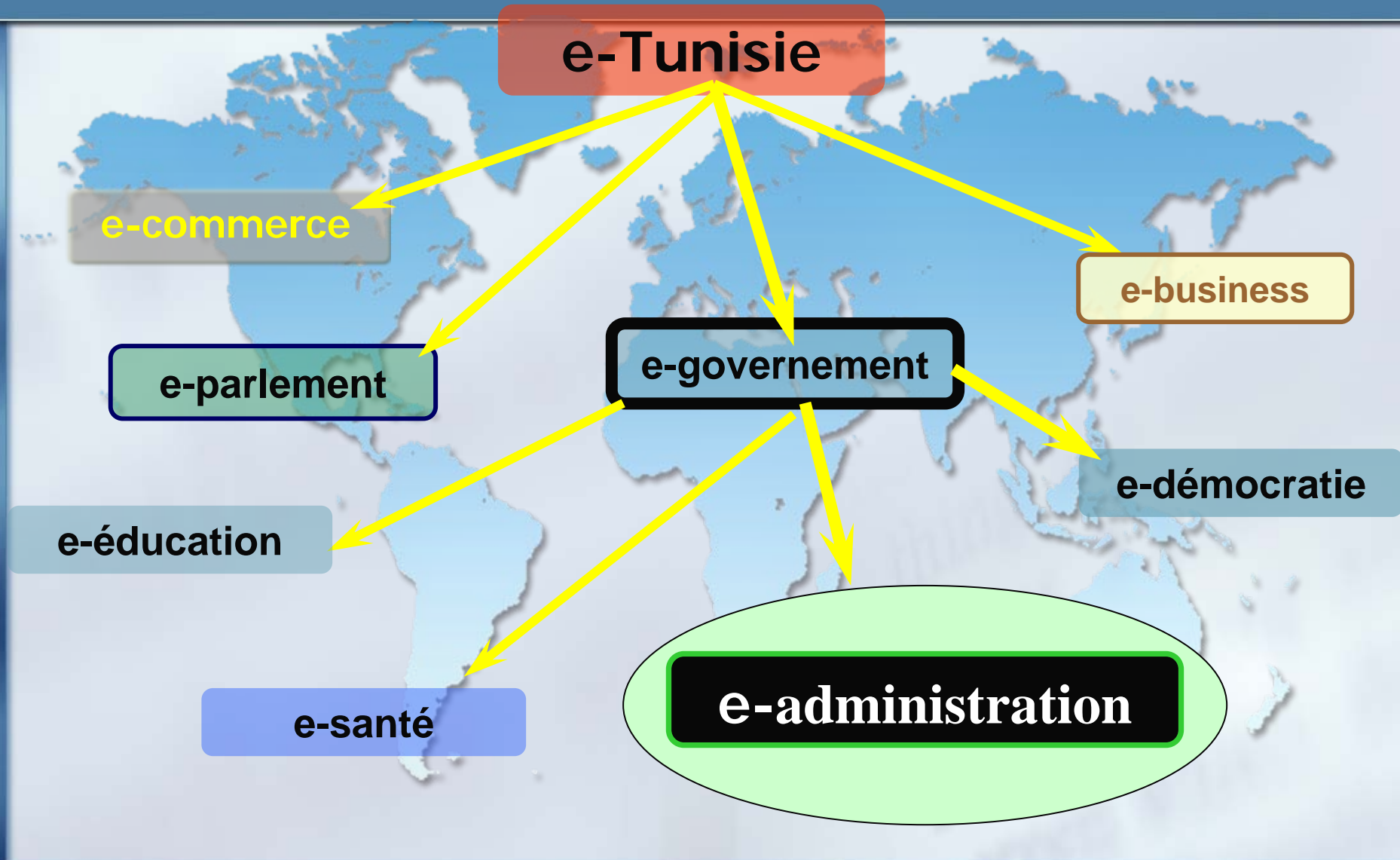
# 1- Le cadre juridique Général :

Les problèmes rencontrés par la dématérialisation sont :

- **La valeur juridique du document électronique** et sa force probante.
- La **preuve** des échanges électroniques,
- La **valeur juridique de la signature électronique**.
- La **certification**.
- L'**archivage** des documents électroniques administratifs.
- La **protection** des données personnelles.

- a.** La loi cadre n°2000-83 du 9 août 2000 relative aux échanges et au commerce électroniques.
- b.** La loi n°2000-57 du 13 juin 2000 modifiant et complétant le code des obligations et des contrats a introduit les notions de document et de signature électroniques en leur conférant la force probante nécessaire.
- c.** La loi n° 99-89 du 2 août 1999 portant modification du code pénal
- d.** La loi n°2004-5 du 5 février 2004 relative à la sécurité informatique
- e.** La loi organique n°2004-63 du 27 juillet 2004 relative à la protection des données personnelles
- f.** La loi n° 51 2005 du 27 juin 2005 relative au échange électronique des fonds

## 2-Développement d'une panoplie de services en ligne



- les citoyens : A2C - *Administration to Citizen* ;
- l'économie : A2B - *Administration to Business* ;
- l'administration: A2A- *Administration to Administration*

## 2-Développement d'une panoplie de services en ligne

### a. SICAD

Le Système d'Information et de la Communication Administrative : l'ensemble des données relatives aux prestations administratives rendues par l'administration (formalités administratives, pièces requises, délais de leur obtention, formulaires et imprimés et références législatives et réglementaires) . [www.Sicad.gov.tn](http://www.Sicad.gov.tn)

### b. LA LIASSE UNIQUE

La liasse Unique joue le rôle de **Guichet Unique Virtuel** Pour l'accomplissement des formalités du commerce extérieur, bancaires et de transport.

Elle a été créée par le décret n°97-2470 du 22 décembre 1997

## 2-Développement d'une panoplie de services en ligne

- c. **La télédéclaration fiscale**
- d. **La télédéclaration des salaires et paiement des cotisations**
- e. **Le « e-dinar » :**  
C'est une **monnaie virtuelle** permettant d'effectuer un paiement à distance à travers le réseau internet .
- f. **l'école virtuelle**
- g. **l'université virtuelle**
- h. **l'état civil**

## 2-Développement d'une panoplie de services en ligne

- i.** L'inscription universitaire
- j.** Les abonnements scolaires
- k.** Le paiement des factures en ligne
- l.** La constitution juridique des sociétés
- m.** La galerie commerciale
- n.** Le Call Center de La Poste

Il fournit l'information et répond aux réclamations des clients de la Poste en temps réel

- o.** ... etc

# 3-Diffusion de la culture numérique

- ❖ Réductions multiples et successives des tarifs de connexion à l'internet,
- ❖ L'ordinateur familial,
- ❖ Généralisation de l'enseignement des TICs dans tous les lycées et collèges,
- ❖ Lancement d'un vaste programme pour l'introduction des TICs dans les écoles primaires,
- ❖ Généralisation de l'enseignement de l'informatique au niveau des institutions universitaires et leur connexion à l'Internet,
- ❖ Démarrage d'un programme de déploiement d'espaces d'informatique et d'Internet au profit des jeunes,
- ❖ Laboratoires informatiques ambulants,
- ❖ Généralisation des centres informatiques pour enfants.

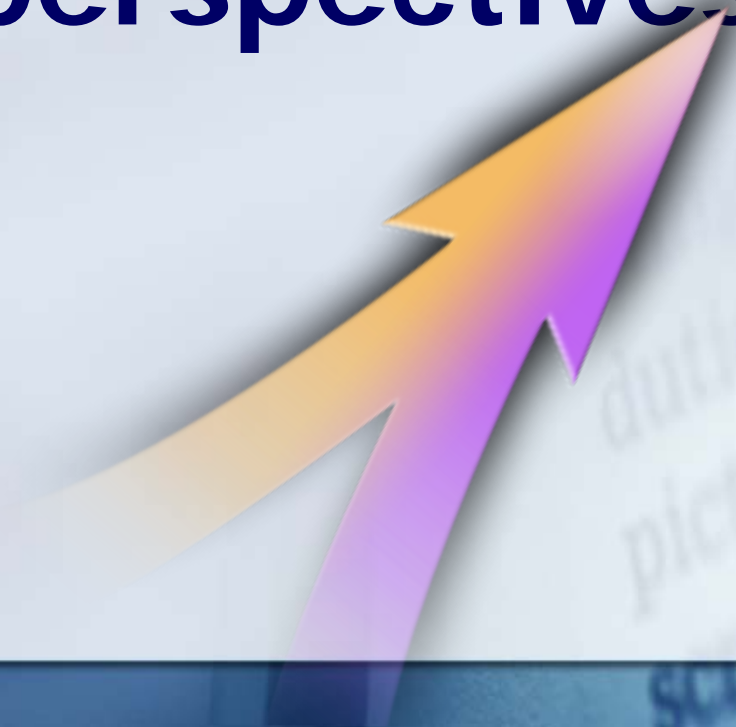
# 4-Le montage institutionnel : Des structures de pilotage du programme

- a) **Le comité ministériel de l'administration communicante** (Décret n° 2003-1083 du 13 mai 2003) chargé de veiller sur la concrétisation des orientations générales dans le domaine de l'administration communicante et de :
- Approuver les projets d'administration communicante.
  - Se prononcer sur les aspects techniques, administratifs et juridiques dans le domaine d'administration communicant
- b) **Le comité technique de l'administration communicante** chargé de l'examen des projets et des questions relatifs à l'administration communicante afin de les soumettre au comité ministériel de l'administration communicante.
- coordonner entre les différentes structures publiques concernées par des projets communs dans le domaine de l'administration communicante.
- c) **L'unité de l'administration électronique**

## 4-Le montage institutionnel : des structures de soutien

- a) L'Instance Nationale des Télécommunications
- b) L'Agence Tunisienne de l'Internet.
- c) l'Agence Nationale de Certification Electronique.
- d) L'Agence Nationale de la Sécurité Informatique.
- e) Le conseil supérieur de l'informatique et des télécommunications.
- f) La commission ministérielle du commerce électronique
- g) La commission nationale technique du commerce électronique.
- h) Le comité en charge de l'étude des questions relatives à l'archivage des documents électroniques.
- i) Les centres informatiques (Le recours au secteur privé dans le développement des projets d'administration communicante en confiant la maîtrise d'ouvrage déléguée aux centres informatiques sectoriels)

# Les perspectives



# Le cadre : le programme présidentiel (2004-2009) ou le passage à la vitesse supérieure

- ❖ La généralisation des services en ligne avant 2009.
- ❖ La mise à niveau des ressources humaines dans le domaine de l'administration électronique.
  - Une adresse électronique pour chaque citoyen.
  - Une couverture téléphonique de 80% en 2009.
  - La mise en place d'un réseau électronique de meilleure capacité.
  - L'amélioration de la capacité de connexion à l'internet pour atteindre un taux de couverture de 50%

## LES OBJECTIFS DU PLAN D' ACTIONS :

- ❖ Renforcer la communication et l'échange électroniques au sein de l'administration au niveau central ,régional et local.
- ❖ Renforcer la capacité des agents publics eu égard aux impératifs de l'administration électronique.
- ❖ Adopter les options technologiques garantissant la continuité de la fourniture des services en ligne.
- ❖ Renforcer le développement des services en ligne offerts à l'entreprise afin d'améliorer sa compétitivité.
- ❖ Renforcer le développement des services en ligne offerts au citoyen en assurant leur efficacité.
- ❖ Créer les conditions d'accès et d'utilisation optimales des services (efforts de marketing, cartes d'accès, conditions de confiance (sécurité et certification)).
- ❖ Développer la composante administration (G to G) et assurer l'intégration des services

# LES PROJETS ARRETES : Des projets mobilisateurs structurants

- ❖ La mise à niveau des applications nationales ,communes et sectorielles afin d'assurer leur communication entre elles et leur intégration.
- ❖ Mettre en place des standards unifiés relatifs à ces différentes applications.
- ❖ Mettre en place le réseau inter administratif au niveau central et régional en rationalisant et capitalisant l'existant et en améliorant sa capacité et son débit.
- ❖ Mettre en place une banque de données relatives aux entreprises
- ❖ Médenia 2 (intégration du service de l'état civil)

# LES PROJETS ARRETES : Des projets mobilisateurs structurants

- Une nette volonté pour profiter de potentialités qu'offrent les TIC pour améliorer la qualité du service rendu au citoyen
- Un effort pour édifier des pratiques de knowledge management

## LES PROJETS ARRETES : Des projets mobilisateurs structurants

- ❖ La mise en place de la messagerie et de l'échange électroniques des documents à l'échelle centrale et régionale.
- ❖ Améliorer la connectivité des agents publics au réseau internet et les doter d'une adresse électronique.
- ❖ Renforcer le parc d'ordinateurs de l'administration.
- ❖ Mettre à niveau les agents publics aux TICs (passeport vers la société de l'information).

# LES PROJETS ARRETES : Des projets mobilisateurs structurants (A to C/B)

- ❖ Mettre en ligne tous les formulaires administratifs et obliger l'administration à les accepter.
- ❖ Mettre en ligne les cahiers des charges relatifs à des prestations administratives et remplaçant les autorisations.
- ❖ Développer l'e-procurement.
- ❖ Mettre en place le système d'information juridique.
- ❖ La généralisation de la gestion des rendez-vous à distance au profit du citoyen dans les structures hospitalières publiques .
- ❖ Développer la carte électronique d'accès aux services estudiantins pour les étudiants.
- ❖ Le centre d'appel de l'administration .
- **Étude stratégique sur l'administration électronique (financée par la banque mondiale).**

A photograph of a business meeting with a blue color overlay. Several people are gathered around a table, looking at documents and a laptop. The text "... mais des défis à relever" is centered over the image.

... mais des défis à relever

# Vers une implémentation de l'administration électronique

e-Administration

**Implémentation**  
**Réalisations**  
mise en œuvre  
(indicateurs qualitatif et quantitatif)  
**Gestion de projets**

réseau inter administrations ?

Planification?

Implémentation ?

**Étude - Planification - Programmation**

- Plan stratégique de l'administration électronique (étapes importantes)
- Élaboration des référentiels communs
- Plan d'actions de l'administration électronique
- Plan de mise en œuvre et de suivi



## - capacity building

- Obtenir une meilleure adhésion et implication des responsables et des agents publics .
- Développer les outils de partage d'information et de mutualisation pour atteindre l'objectif de gains d'économies.
- Amélioration de l'infrastructure réseau de l'administration avec les options technologiques optimales.

# Une administration réellement AU SERVICE du citoyen et de l'économie nouvelle

- Créer les conditions d'accès et d'utilisation optimales des services (efforts de marketing, cartes d'accès, conditions de confiance : sécurité et certification).
- Développer la composante administration (G to G) et assurer l'intégration des services vers la mise en commun des données.

- En faire un avantage comparatif pour améliorer le positionnement de la Tunisie et drainer l'investissement étranger.
- En faire un outil pour la réforme de l'administration (réingénierie des procédures et accélération des transformations du service public).
- En faire un outil pour la réforme de l'Etat avec tous les questionnements relatifs à la notion de déconcentration, de décentralisation, du rôle de l'Etat, de son mandat véritable avec tous les impératifs de performance.
- En faire un vecteur porteur de valeurs publiques qui confèrent la légitimité à toute action publique, donc à l'administration, appareil de l'Etat par excellence.
- Bâtir la société de demain pour une e-solidarité et pour un partage inconditionné de la connaissance par le partage de l'information.

***Merci pour  
votre attention***