



République Tunisienne

Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Appui à l'Investissement

Institut Tunisien de la Compétitivité et des Etudes Quantitatives

ITCEQ

TUNISIE : L'e-GOV A L'ERE DU DIGITAL

Optique Administration-Citoyen

Nejla KOUBAA

Direction Centrale Synthèse et Modélisation

Avril 2021

Le présent document est la propriété de l'Institut Tunisien de la Compétitivité et des Études Quantitatives (ITCEQ). Toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, de la présente publication, faite sans l'autorisation écrite de l'ITCEQ, est considérée comme illicite et constitue une contrefaçon.

Les résultats, interprétations et conclusions émis dans cette publication sont ceux de(s) auteur(s) et ne devraient pas être attribués à l'ITCEQ, à sa Direction ou aux autorités de tutelle.

Ce document est réalisé dans le cadre du programme d'activité de l'ITCEQ, au sein de la Direction Centrale Synthèse et Modélisation, sous la supervision de M. Mounir BEN SAID.

Table des matières

Résumé et Conclusions	1
Introduction	4
I. L'e-Gov ou Gouvernement Electronique en Tunisie : Cadre général et état des lieux	5
A. Cadre Général de l'administration électronique	5
a) Domaines de couverture et types d'interactions	5
b) Phases d'évolution de l'administration électronique	7
B. Etat des lieux des programmes et actions mis en œuvre pour la transition digitale ..	9
a) Les projets de développement de l'e-Gov	9
b) Evolution de l'e-Gov en Tunisie	12
II. La Tunisie : plutôt e-Gov ou digital-Gov	18
A. Evolution des indicateurs de performance de l'e-Gov	19
a) L'EGDI et ses composantes	19
b) L'Indice de Participation en ligne (e-Participation)	22
c) Indices des données ouvertes	23
B. Indicateurs de performance du Plan National Stratégique (Tunisie-Digitale 2020) ...	24
a) Indicateurs relatifs à l'Infrastructure et Usages des TIC	25
b) Indicateurs relatifs à l'e-Gov	26
C. Résultats du Baromètre des services en ligne de l'administration tunisienne	28
Recommandations	32

Liste des Figures

Figure 1 : Comparaisons du niveau de l'EGDI à l'échelle mondiale (2020)	19
Figure 2 : Evolution de l'EGDI en Tunisie (2008-2020)	20
Figure 3 : Sous-indices de l'EGDI (2020)	21
Figure 4 : Composantes de l'infrastructure des télécommunications (2018-2020)	22
Figure 5 : L'indice Global des données ouvertes en Tunisie (2016)	23
Figure 6 : Pourcentage d'accès aux services administratifs en ligne les plus convoités, par les citoyens durant les 12 derniers mois	29
Figure 7 : Moyens de prise en connaissance des services en ligne de l'administration	30

Liste des Tableaux

Tableau 1 : Evolution des indicateurs Infrastructure et Usage des TIC (2014-2018)	25
Tableau 2 : Comparaisons selon les objectifs préétablis	25
Tableau 3 : Evolution des Indicateurs e-Gov (2014-2020)	27
Tableau 4 : Classement de la Tunisie selon le NRI (Objectifs vs Résultats)	27

Résumé et Conclusions

Depuis deux décennies, la Tunisie a placé les technologies de l'information et de la communication au rang de priorité nationale. L'investissement dans le numérique, tant au niveau du capital humain qu'au niveau de l'infrastructure, a permis à l'administration de réussir dans ses premières phases d'évolution, partant de sa présence en ligne sur Internet (phase d'information) jusqu'au lancement des téléservices (phase de transaction), donnant lieu à l'administration électronique.

Durant l'ultime phase d'évolution, appelée Intégration, où les services administratifs en ligne deviennent de moins en moins cloisonnés, plus connectés et centrés sur le citoyen et où l'administration commence à adopter les technologies digitales, on assiste, actuellement, à une évolution graduelle de l'e-Gov vers le Digital Gov¹.

Dans ce contexte, la Tunisie a procédé à la mise en place d'une toile de plans nationaux et de stratégies qui ont touché les différentes strates relatives à la transformation digitale, ayant pour but de moderniser l'administration et de garantir au citoyen des services en ligne en adéquation avec ses besoins. De ces programmes nationaux et stratégiques transverses, on cite principalement le Plan National Stratégique (PNS) ou « Tunisie Digitale 2020 » et la stratégie « Smart Gov2020 », additionnés à certaines actions gouvernementales isolées.

Toutes ces démarches ont donné lieu à divers aboutissements qui sont de nature à accélérer la marche de l'administration tunisienne vers le Digital et impactent, également, la chaîne de valeur des services administratifs. En effet, ceci permet de diminuer le temps de traitement des tâches relatives aux services rendus au citoyen, de réduire l'effort déployé par la main d'œuvre opérant sur ces tâches, d'augmenter le nombre de services en ligne dispensés aux usagers et surtout instaurer plus de transparence en terme de services transactionnels où toute opération ou action devient traçable dans le temps. Néanmoins, ces programmes accusent un grand retard quant à leur réalisation et leur mise en place.

Dans ce cadre, il est opportun d'essayer de dégager le positionnement de l'administration sur sa voie de transition digitale. Pour ce faire, il y a lieu de suivre

¹ En revanche, le Digital Gouvernement (Digital Gov) repose sur l'exploitation des technologies digitales (Cloud, Big Data, médias sociaux, etc.) pour optimiser et transformer les services gouvernementaux et les processus publics.

certaines indicateurs tangibles, en vue d'appréhender le degré de performance digitale atteint par l'administration tunisienne.

Concernant les indicateurs établis par les organismes internationaux, et, en termes de gouvernement électronique, la Tunisie est en graduelle évolution dans son processus de digitalisation puisque l'Indice relatif au développement de l'e-Gov (EGDI) ne cesse de progresser au fil des années, passant de 0.3458 à 0.6526 entre 2008 et 2020. Ceci a permis à la Tunisie de se positionner, en 2020, au 3^{ème} rang au niveau de l'Afrique derrière l'Ile Maurice (0.7196) et l'Afrique du Sud (0.692). Cependant, au niveau mondial, la Tunisie reste à la traîne puisqu'elle est classée 91^{ème} sur un total de 194 pays, en 2020.

L'analyse des sous-indices de l'EGDI indique que, en 2020, la Tunisie est assez avancée en matière d'utilisation des services administratifs en ligne (0.6235) et que le capital humain et l'infrastructure des télécommunications sont assez bien développés (0.6974 et 0.6369 respectivement), où leurs niveaux demeurent supérieurs aux moyennes mondiales. Ces facteurs contribuent, donc, fortement et de façon égale au processus de digitalisation de l'administration tunisienne.

Par ailleurs, une investigation portant sur le sous-indice Infrastructure des télécommunications montre que les facteurs qui le tirent à la hausse sont les types d'abonnements en relation avec la téléphonie mobile à savoir les abonnements téléphoniques mobiles (120 abonnements par 100habitants) et les abonnements haut débit mobile (78 abonnements par 100 abonnements). Ces constatations indiquent que le citoyen tunisien trouve de l'aisance à s'accommoder, dans son quotidien, aux dispositifs mobiles.

Pour le volet des données gouvernementales ouvertes, la Tunisie se classe 82^{ème} au niveau Mondial et 7^{ème} au niveau de l'Afrique. En termes de disponibilité des données, le pays est assez avancé, et en termes de disponibilité et de réutilisation des données, on observe une volonté gouvernementale à fournir au citoyen des données facilement accessibles, ouvertes et réutilisables.

Concernant les indicateurs de performance liés aux objectifs de la stratégie « Tunisie-Digitale 2020 », ceux relatifs aux dimensions infrastructure & usage des TIC ont enregistré une nette progression au fil des années, à l'instar du taux de pénétration du haut débit mobile (passant de 8.9 % à 67.5% entre 2014 et 2017) et

de la capacité de la bande passante internationale (60.5% en 2018), qui ont largement dépassé, en 2018, l'objectif fixé pour 2020. Néanmoins, le pourcentage des ménages ayant accès à Internet (46.1% en 2018) demeure très loin de l'objectif fixé pour 2020, qui devrait s'élever à 100%.

Quant aux indicateurs relatifs à l' « orientation stratégique e-Gov », les Services en Ligne et l'e-Participation ont enregistré une bonne évolution de leurs scores entre 2014 et 2020 mais restent en deçà des objectifs fixés pour 2020 (0.62 contre 0.80 pour les services en ligne et 0.69 contre 0.90 pour l'e-Participation).

Aussi, le classement de la Tunisie, selon l'indice de préparation au réseau administratif (Network Readiness Index- NRI), montre que le pays n'a pas encore atteint les objectifs fixés aussi bien au niveau mondial (81^{ème} rang en 2019 contre 40^{ème} comme objectif pour 2020), au niveau des pays arabes (8^{ème} rang en 2019 contre 3^{ème} comme objectif pour 2020), qu'au niveau africain. Néanmoins, la Tunisie se trouve assez proche du premier rang au niveau de l'Afrique (3^{ème} rang en 2019 contre 1^{er} comme objectif pour 2020).

Concernant le baromètre des services en ligne de l'administration, qui renseigne sur la qualité des services fournis et sur le degré de satisfaction des usagers, les résultats qui en découlent font ressortir les constats suivants :

- Une affluence assez importante des citoyens vers les e-services (60% des répondants).
- Le service le plus convoité est les inscriptions en ligne pour le collège et le lycée, du fait d'avoir rendu l'inscription en ligne obligatoire à partir de l'année scolaire 2018-2019.
- Près de 86% des usagers se connectent sur ordinateurs et 61% sur Smartphones, sachant que 87% des répondants déclarent préférer se connecter à partir d'applications mobiles.
- La télédéclaration fiscale et la demande d'obtention des bulletins N°3 constituent les services en ligne les plus satisfaisants (pour 73% et 71% des usagers respectivement).
- La majorité des répondants (95%) souhaiteraient un développement plus accru des services administratifs et sont, également, prêts à s'adapter à la nouvelle technologie même si cela requiert des changements au niveau de leurs habitudes.

Introduction

A la veille de l'avènement du nouveau millénaire, la sphère mondiale a vécu un effet marquant de mondialisation des économies, sous la diffusion massive des technologies de l'information et de la communication. Ces économies ont commencé leur insertion dans le numérique qui devenait, alors, impératif avec l'accroissement du nombre d'ordinateurs, la mise en place accrue des réseaux de communication et l'expansion soutenue d'Internet.

Contrainte de fournir aux citoyens des services en adéquation avec les nouvelles transformations numériques, l'administration publique a commencé, dès lors, sa migration vers une version connectée de son activité, donnant lieu à l'administration en ligne (appelée aussi administration électronique ou gouvernement électronique).

Avec ses moyens modestes, la Tunisie a rejoint assez tôt cette course au numérique à travers la mise en place, dans une première étape, des prémisses d'une infrastructure informatique robuste, pour l'instauration de l'administration électronique. Dans une seconde étape, le pays a mis en œuvre plusieurs programmes nationaux et stratégiques transverses et diverses actions gouvernementales pour continuer son chemin vers le numérique, et rejoindre par la suite la transition digitale.

Il s'agit, donc, à travers ce papier, de savoir dans quelle mesure ces programmes et actions, mis en œuvre, ont aidé le pays à dématérialiser les processus gouvernementaux pour une administration transparente, efficace et proche du citoyen ? Et quel positionnement de l'administration tunisienne sur la voie du Digital pourrait-on dégager?

En premier lieu, il sera question de présenter l'administration électronique à travers ses domaines de couvertures, ses différentes interactions et ses phases d'évolution.

En deuxième lieu, il s'agira, d'abord, de présenter et de suivre l'évolution des différents programmes et actions gouvernementaux, mis en place pour atteindre des services administratifs complètement dématérialisés en phase avec l'évolution digitale à l'échelle mondiale. Postérieurement, et compte tenu des divers plans et stratégies mis en place par le gouvernement pour réussir sa transition digitale, il sera question de suivre certains indicateurs tangibles en vue d'essayer de dégager le positionnement de l'administration tunisienne sur la voie du digital.

I. L'e-Gov ou Gouvernement Electronique en Tunisie : Cadre général et état des lieux

Cette section sera consacrée à la présentation de l'administration en ligne, dans sa version la plus simplifiée, en exposant ses types d'interactions, ses domaines de couverture et ses différentes phases d'évolution.

A. Cadre Général de l'administration électronique

L'OCDE définit l'administration électronique comme : « *l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) et en particulier de l'Internet en tant qu'outil visant à mettre en place une administration de meilleure qualité envers les citoyens* »².

En d'autres termes, elle promet « *une meilleure administration* », capable de fournir des services en ligne homogènes permettant une meilleure communication avec les clients et le citoyen. Au niveau interne, l'efficacité de l'administration se traduit par une plus grande productivité au niveau du traitement des tâches administratives, de la collecte et de la transmission des données entre administrations³. Dans ce contexte, on assiste à la création d'une sphère dynamique impliquant plusieurs intervenants.

a) Domaines de couverture et types d'interactions

Dans le but d'appuyer l'initiative de l'administration électronique, il y a lieu de recourir à certaines mesures relatives au développement de la communication, à l'accès et au partage des données. Dans ce cadre, plusieurs types d'interactions interviennent dans le déroulement de l'activité de l'administration qui engagent 4 familles d'acteurs (le gouvernement, le citoyen, les entreprises et les fonctionnaires) et qui permettent de faciliter les échanges, l'accès à l'information et la réalisation des transactions.

- **G 2 G** (Government to Government) : c'est le partage des données et/ou des systèmes d'informations de gouvernement à gouvernement ou au sein d'un même gouvernement, ou encore entre ministères, départements ou entre services.

² OCDE (1993).

³ L'administration électronique : un impératif – OCDE (2004).

- **G 2 C:** (Government to Citizen) : fait référence à la relation entre le gouvernement et le citoyen à travers les prestations des services publics en ligne. Ceci a tendance à simplifier les services et à les rendre plus accessibles au citoyen à travers les sites web, les applications, les portails, etc.
- **G to B** (Government to Business) : concerne toutes les procédures administratives et les activités commerciales publiques en termes de biens et services et les relations avec le secteur privé. Cette pratique a pour objectif d'alléger le fardeau des procédures y référant et fournir un accès simple à l'information, à travers la communication digitale. Pour le secteur privé, ce type d'interactions a tendance à augmenter les opportunités de transactions avec le secteur public et à améliorer l'efficacité des entreprises.
- **G to E** (Government to Employees) : s'intéresse aux interactions entre le gouvernement et ses propres employés concernant leurs salaires et leurs régimes de retraite, d'une part, et l'obtention des informations relatives aux formations dispensées et leur éligibilité pour les différentes prestations disponibles.

Ces interactions sont de nature à faciliter les échanges, l'accès à l'information et la réalisation des transactions et à faire évoluer l'activité de l'administration vers des tâches plus complètes, plus complexes et surtout plus efficaces.

Par ailleurs, le gouvernement électronique⁴ (ou e-Gov) fait intervenir ces acteurs économiques, avec les diverses inter-relations qui les régissent, dans plusieurs champs d'activités. Ces derniers sont relatifs au déploiement du potentiel des TIC qui permettent la personnalisation de l'information, l'interactivité dans les démarches administratives et dans la participation démocratique. En effet, selon Heeks (2001)⁵, l'e-Gov couvre les champs suivants :

- **e-administration** : concerne l'amélioration des processus administratifs à travers la diminution des coûts, le renforcement de la performance et la création de diverses connexions stratégiques au sein du gouvernement.

⁴ Le gouvernement électronique fait référence à l'usage des TIC, en particulier Internet, au sein des administrations pour une plus grande présence en ligne, à travers les services administratifs en ligne et les sites web.

⁵ Heeks, Understanding e-Governance for Development (2001).

- **e-démocratie** : concerne l'instauration de la démocratie interactive qui, à travers l'introduction des TIC, permet à un grand nombre de citoyens de participer à la vie politique. C'est ce qu'on appelle la « **démocratie participative** ».
- **e-société** : concerne l'amélioration des relations sociales à travers le développement des communautés, des partenariats avec le gouvernement, la société civile, etc.

b) Phases d'évolution de l'administration électronique

Une infrastructure assez robuste est nécessaire pour mener à bien le processus d'implémentation de l'e-Gov. En effet, le développement de cette infrastructure requiert une approche par phases partant de l'étape la plus élémentaire, en matière d'introduction des TIC et de services simples fournis aux citoyens, jusqu'à atteindre la phase à plus haut potentiel. Cette dernière phase permet à l'administration de toucher un plus grand nombre de citoyens qui seront amenés à traiter avec le gouvernement avec confiance, et ce, à travers des opérations de chaîne de services standards.

Plusieurs études se sont penchées sur la question et divers modèles de classement des phases d'évolution de l'e-Gov ont été dégagés. Dans ce qui suit, on retient le modèle de Chandler et Emanuels (2001)⁶ qui préconise quatre phases majeures d'évolution à la suite de l'introduction des TIC au sein de l'activité de l'administration publique.

- **Phase d'Information** : elle constitue l'étape initiale de la mise en place de l'administration électronique après l'introduction des TIC et concerne la mise en ligne des informations relatives aux services publics (adresses, heures de travail et quelques documents qui intéressent le citoyen). C'est l'étape de la présence en ligne de l'administration.
- **Phase d'Interaction** : au cours de cette étape, l'administration fournit en ligne les différents éléments pour les recherches de base : quête de documents et d'informations à travers un moteur de recherche, téléchargement de formulaires, disponibilités des liens utiles pour d'autres

⁶ Chandler, S., and Emanuels, S., 'Transformation Not Automation', Proceedings of 2nd European Conference on e-Government, St Catherine's College Oxford, UK, 2002, 91-102.

sites intéressants et instauration de liens de communication avec le citoyen à travers la messagerie électronique. Cette étape pose les prémisses d'un « guichet de services virtuels ».

- **Phase de transaction** : cette étape constitue le prolongement de la phase antérieure où il y a introduction des téléprocédures permettant de finaliser les transactions, à travers la soumission des documents en ligne et des paiements électroniques. Cette étape concerne la simplification et l'automatisation des procédures administratives entre l'administration et les différents acteurs économiques.
- **Phase d'Intégration** : cette phase permet au citoyen d'accéder aux informations et aux services publics en ligne à travers un seul point d'accès : le guichet unique. Cette phase suppose une certaine forme de partenariat entre les différentes parties prenantes, en termes de collaboration et de coordination, sans subir les cloisonnements ministériels, juridictionnels ou régionaux.

Le **m-gouvernement** ou le « **mobile government** » : est une composante de l'e-gouvernement qui se réfère à l'ensemble des applications et des services stratégiques du gouvernement. L'utilisation des TIC est, ici, limitée à l'exploitation des technologies mobiles ou sans fil (wireless). Ces services et applications concernent les téléphones mobiles, les Pc portables et les PDA (assistants numériques personnels) qui restent connectés grâce aux réseaux mobiles locaux. Cette application garantit un accès instantané, simple et rapide aux informations publiques et aux services gouvernementaux pour le citoyen et pour tous les usagers concernés.

Le m-gouvernement convient aux pays à économies émergentes, où les taux d'accès à internet sont faibles contre des taux de pénétration des téléphones mobiles en progression rapide. (Pays à revenu moyen et pays à revenu faible).

Il est à noter que le m-gouvernement ne se substitue pas à l'e-gouvernement et ils restent, cependant, complémentaires. Les moyens de connexions mobiles sont, certes, un excellent dispositif d'accès, toutefois, ils ne conviennent pas pour la transmission d'informations volumineuses et complexes.

Après avoir présenté l'administration électronique avec ses domaines de couverture, ses divers types d'interactions et ses phases d'évolution au cours du temps, il sera question, au cours de la section suivante, d'exposer les différents projets de développement de l'e-gouvernement et de présenter un état des lieux des multiples actions mises en œuvre pour l'évolution du numérique au sein de l'activité administrative.

B. Etat des lieux des programmes et actions mis en œuvre pour la transition digitale

Consciente de devoir tirer pleinement profit de toutes les opportunités du monde digital, la Tunisie a déployé des efforts considérables pour une administration plus performante, ouverte et proche de ses citoyens. Ces efforts se reflètent à travers la mise en place de divers programmes nationaux ayant pour but de dématérialiser les processus gouvernementaux à travers une administration sans guichet physique, à l'écoute du citoyen, ouverte et transparente.

Il s'agit, dans cette section, de relever les différents programmes et plans nationaux instaurés et présenter, par la suite, un état des lieux des actions entreprises à cet effet.

a) Les projets de développement de l'e-Gov

Le gouvernement a mis en place divers projets transverses pour la modernisation de l'administration publique et l'amélioration de son fonctionnement, dans le but de garantir une administration connectée, plus efficace et proche du citoyen grâce à des services en ligne simples et diversifiés. Dans ce cadre, plusieurs plans stratégiques ont été instaurés et divers plans d'actions ont été mis en place :

- **Le Plan National de Développement (PND) 2016-2020**

De par ses cinq axes, le Plan National de Développement s'est fixé pour objectif de faire migrer l'économie nationale vers un nouveau mode de développement réunissant l'efficacité, l'équité et la soutenabilité. Le premier axe du Plan, qui s'intitule « accélérer la concrétisation de la bonne gouvernance et la lutte contre la corruption », se décline en plusieurs projets à savoir « la réforme de l'administration » qui concerne l'amélioration des capacités des ressources humaines, le renforcement de l'administration électronique et la simplification

des procédures administratives dans le but d'éliminer la bureaucratie. De ce premier axe du Plan, découlent le projet national « **Stratégie de développement de l'administration électronique** » et « **Open Gov** ».

- **Le Plan National Stratégique (PNS) « Tunisie Digitale 2020 »**

Ce plan a pour objectif de « positionner la Tunisie en tant que référence internationale du développement numérique, en tant que levier important pour favoriser le développement socio-économique, de la Tunisie et la doter d'une infrastructure technologique en phase avec une économie moderne⁷ ».

Ce plan s'articule autour des axes suivants :

- **L'Infrastructure** : il s'agit de développer l'aménagement numérique du pays, à travers la généralisation de l'accès à la connexion haut débit pour tous les acteurs économiques, en respectant l'équité régionale.
- **L'e-Gov** : il s'agit de développer et d'élargir l'usage du numérique au sein de l'administration tunisienne, pour une meilleure transparence et efficacité des services publics en ligne, qu'ils soient transactionnels ou connectés (orientés vers le citoyen et les personnes morales).
- **e-business** : il s'agit de veiller à améliorer la productivité et la compétitivité des entreprises, dans tous les secteurs d'activité, à travers la généralisation de l'usage des TIC au sein des entreprises et, également, à travers l'orientation de l'innovation vers des processus intensifs en TIC.
- **Smart Tunisia** : l'objectif est d'encourager l'offshoring au niveau africain et sur la région MENA avec la création de cinquante-mille emplois dans ces secteurs numériques orientés vers l'export à travers la mobilisation d'investissements privés et publics.

La particularité de ce projet est qu'il s'étale sur la quasi-totalité du territoire tunisien, favorisant ainsi l'inclusion numérique qui a pour but de réduire au maximum les disparités régionales en matière d'accès aux TIC et aux services gouvernementaux en ligne.

⁷ Ministère des technologies de la communication.

- **La Stratégie « Smart-Gov 2020 »**

Cette stratégie du « gouvernement intelligent » s'inscrit dans le cadre du projet de modernisation de l'administration publique et vise à instaurer la vision « e-Gov » à travers l'intégration, l'ouverture et la centricité de l'administration autour de ses usagers via l'appropriation du numérique. Il s'agit, dans une première étape, de la mise en place d'un cadre cohérent des impératifs de l'e-Gov à savoir les enablers (facilitateurs numériques), les Systèmes d'Information de l'administration, le cadre d'interopérabilité, etc. Dans une seconde étape, il est question de mettre en œuvre les diverses orientations stratégiques relatives aux objectifs prédéfinis, ci-haut énumérés, à savoir l'intégration, l'ouverture et la centricité.

Dans ce cadre, la stratégie « Smart Gov » prévoit diverses initiatives sur plusieurs niveaux :

- La mise en ligne des services administratifs « de bout en bout » centrés sur les usagers (citoyens et entreprises) pour faire évoluer les portails gouvernementaux restés, jusque-là, informatifs. D'où le projet de création d'un portail unique englobant tous les services gouvernementaux en ligne en relation avec la vie des usagers.
- La dématérialisation des procédures administratives et l'application du principe « Once Only »⁸ en vue de réduire les documents demandés au citoyen et ainsi diminuer la charge administrative.
- La modernisation et l'évolution des systèmes d'information au sein de divers Ministères selon des évolutions propres à l'organisme en question mais à travers un cadre d'architecture commun.
- La mise en place des prérequis de l'e-Gov en matière d'infrastructure comme le Cloud national, l'Intranet gouvernementale, la mise à niveau du Système INSAF⁹ vers INSAF+, le Réseau National Intégré de l'Administration (RNIA2), etc.
- La mise en place de l'« Open Data » avec l'introduction du principe des données publiques ouvertes sachant que, depuis 2011, la Tunisie a instauré un cadre légal pour l'adoption de lois relatives à l'accès aux données

⁸ Seuls les documents non détenus par une autre administration seront demandés une seule fois.

⁹ Assure la gestion administrative et financière des agents de la fonction publique.

administratives. Se basant sur le cadre correspondant à l'ouverture des données et des outils y référant, il y a eu lancement d'un portail national de gouvernement ouvert qui fournit un accès simple aux données des divers Ministères (Intérieur, Finances, Industrie de l'énergie et des mines, de l'INS, Culture, etc.).

- L'instauration de la vision stratégique de l'e-Participation à travers un processus de transformation démocratique qui permet de favoriser la participation citoyenne à la vie publique grâce à l'appropriation digitale au niveau de l'administration.
- Le renforcement de la confiance numérique dans les services administratifs en ligne à travers la sécurité du Système d'Information de l'Etat, la protection des données personnelles et la lutte contre la cybercriminalité.

Outre ces diverses initiatives, la stratégie « Smart Gov » prévoit d'améliorer et de compléter le cadre juridique, déjà existant, en référence à celui de la Belgique, la France et l'Estonie. Ce projet prévoit des lois relatives à l'administration électronique (archivage des documents, les échanges B2C et B2B), à savoir la création de cadres juridiques relatifs à la protection des données personnelles, l'e-pétition, la lutte contre la cybercriminalité, etc.

b) Evolution de l'e-Gov en Tunisie

Initialement, plusieurs projets pilotes ont été lancés pour engager la Tunisie dans le processus de modernisation virtuelle de l'administration publique. Ces projets pilotes ont été un vrai tremplin pour faire évoluer l'administration de sa version analogique, avec une culture administrative traditionnelle, vers une administration présente en ligne et interactive avec les différents agents économiques.

• Phases d'évolution de l'e-Gov

Le gouvernement électronique, en Tunisie, a connu quatre étapes d'évolution. La période 1980-1999 qui était marquée par l'introduction des technologies de l'information et de la communication au sein de l'administration publique. L'adoption des ordinateurs a permis la création et la mise en place de certaines applications relatives à la gestion inter-administrative. On cite MADANIA pour la gestion et l'émission des actes de l'état civil, INSAF pour la gestion des ressources humaines et la gestion de la paie du personnel de l'Etat, ADEB pour la gestion et le suivi des

dépenses publiques relatives aux crédits budgétisés et aux financements extérieurs, RACHED pour l'automatisation des procédures concernant les ordres de missions au profit des agents de l'administration, etc.

- **La phase d'information** (2000-2002) est la première étape qui concerne la présence en ligne sur Internet de l'administration tunisienne. Durant cette phase il y a eu lancement de la première génération des sites web ou encore portails de l'administration qui fournissent diverses informations relatives à certains services du Ministère sollicité.
- **La phase d'interaction** (2003-2005) concerne la seconde génération des sites web publics. A ce stade, le citoyen jouit de services plus développés, puisqu'il est apte à chercher l'information à travers des moteurs de recherche, à télécharger des formulaires en ligne et à communiquer avec l'administration via les adresses e-mail.
- **La phase de transaction** (2006-2009) est caractérisée par le lancement des télé-services, qui, à ce stade sont aptes à finaliser les transactions à travers le paiement en ligne. On cite **e-tasrih** pour la **télé-déclaration fiscale**, **e-bourse** pour l'émission en ligne des bourses et des prêts universitaires, **e-pension** pour le paiement en ligne des pensions de retraite, **l'université virtuelle** pour des formations diplômantes en ligne, etc.
- **La phase d'intégration** (à partir de 2009) est en cours d'établissement. Certes, l'objectif conçu, en matière de guichet unique des services en ligne, n'est pas encore atteint, mais l'administration œuvre fortement sur l'interopérabilité dans le cadre de plusieurs projets gouvernementaux en vue d'instaurer ce système d'intégration des services en ligne et atteindre ses objectifs en matière de gouvernement digital. De leur part, les citoyens profitent, d'ores et déjà, d'une panoplie d'e-services administratifs relevant des divers Ministères qui leur permettent, à ce stade, une certaine économie de temps et d'efforts.
 - **Evolution des projets mis en place pour un gouvernement digital**

Au cours de la phase actuelle, il y a eu, d'une part, développement de certains systèmes et applications déjà mis en place auparavant et élargissement de leur

étendue sur l'ensemble du territoire et, d'autre part, création de nouvelles plateformes pour fournir de nouveaux services en ligne en faveur du citoyen.

- Réseau National Intégré de l'Administration (**RNIA**) : est un réseau inter-administratif qui permet d'interconnecter les divers sites de l'administration publique, garantissant la sécurité des échanges et la connexion à haut débit. Ce réseau a pour but de connecter plus de 1200 sites de l'administration entre eux à tous les niveaux (central, régional et local).

Le projet **RNIA2**, lancé en 2016, a permis de raccorder les administrations dans le sud et le centre en termes de gestion des budgets et des versements des salaires des fonctionnaires. Le projet **RNIA3** relatif aux collectivités locales est en cours d'exécution. En 2016, près de 550 sites administratifs (Ministères, organismes et tutelles) ont été interconnectés grâce au RNIA contre 260 en 2009, dans l'objectif de faire évoluer le nombre à 1600 sites administratifs en 2020.

- **TUNEPS** (Tunisian e-procurement system) : est un système d'achats publics en ligne qui intervient dans l'activité des établissements publics et des entreprises publiques à caractère non administratif. Ce système vise une plus grande efficacité de l'administration, quant à la conclusion de ses marchés, pour une meilleure transparence permettant ainsi une meilleure lutte contre la corruption. En 2018, il y a eu généralisation de la plateforme TUNEPS au niveau de tous les Ministères, les établissements publics et les EPNA.
- Le programme tunisien de numérisation des services de santé (**e-santé**) : ce programme concerne le renforcement de l'e-santé en Tunisie avec le soutien de l'Agence Française de Développement (AFD). Dans sa deuxième étape, en 2019¹⁰, ce programme de soutien porte essentiellement sur la mise à niveau du système informatique dans certains hôpitaux¹¹ permettant ainsi de booster la télémédecine. Dans ce contexte, le service de télémédecine concerne 3 volets, à savoir le traitement informatisé des dossiers médicaux, la conservation d'une archive numérique des images médicales et la

¹⁰ Notons que la première étape, en 2016, a porté sur le développement d'une approche territoriale à travers la réduction de la disparité régionale en termes d'accès aux soins de spécialités.

¹¹ Les hôpitaux concernés : Hôpital la Rabta, hôpital régional de Jendouba, hôpital régional de Tozeur, Centre de traumatologie et des grands brûlés, hôpital Habib Thameur. La généralisation de cette expérience est prévue pour d'autres hôpitaux dans une étape ultérieure.

distribution nominative des médicaments à travers une base de données électronique. Également, il y a eu lancement, au dernier trimestre de 2019, de la carte vitale « **Labes** » soient sept millions de cartes sociales digitales en plus d'un projet, en cours, relatif à la création de neuf cent mille cartes dédiées aux familles démunies. Cette carte vitale a pour objectif de faciliter les différentes démarches auprès de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM), à savoir la prise de rendez-vous en ligne, le suivi en ligne de l'avancement du traitement des dossiers, la distribution automatique des médicaments, etc.

- Dans le cadre du programme « Tunisie Digitale 2020 » il y a eu, en 2019, l'identification de cinq projets qui contribuent au processus de digitalisation de l'administration tunisienne¹² :
 - ✓ Mise en place d'un identifiant unique pour chaque citoyen dans le but d'améliorer la collecte des données pour la mise en place d'une base de données plus complète.
 - ✓ Digitalisation de la gestion des permis de construction dans le but de réduire les délais d'attente et d'instaurer une certaine rigueur ayant pour objectif limiter les constructions anarchiques.
 - ✓ Mise en ligne du paiement des taxes municipales.
 - ✓ Disponibilité des certificats de naissance sur le réseau inter-administration qui ne sera plus demandé au citoyen (selon le principe Once Only).
 - ✓ Mise en place du réseau RNIA3, déjà cité plus haut.

Toujours dans le cadre du programme Tunisie Digitale 2020, il y a eu création du baromètre des services en ligne de l'administration tunisienne¹³. Ce baromètre permet d'évaluer la qualité des services fournis et d'en dégager les actions et les mesures adéquates pour garantir une administration connectée et encore plus proche du citoyen.

¹² Financement allemand sous forme de dons.

¹³ Mené par le Ministère de la Fonction Publique et la Banque Mondiale.

Par ailleurs, diverses actions ont été menées sur différents domaines :

- L'Inscription en ligne pour les cycles du primaire et du secondaire est devenue obligatoire depuis 2018, et ce, dans le but d'initier et d'engager les citoyens dans le processus du digital.
- En collaboration avec La poste Tunisienne, le Ministère de l'Enseignement Supérieur a lancé, en 2018, la carte électronique intelligente, faisant office d'une carte bancaire. Cette carte, qui a pour but de faciliter la vie aux jeunes étudiants, permet les paiements en ligne et les retraits auprès des distributeurs de banque.
- **e-CNSS** : signature, en 2019, d'une convention entre l'Agence Nationale de Certification Electronique (TUNTRUST) et la CNSS en vue de sécuriser les documents administratifs, émis en ligne par la CNSS, à travers le cachet électronique visible TNCEV2D-DOC qui assure l'authenticité de ces documents.
- Création d'un comité de suivi pour contrôler l'avancement des projets de transformation digitale dans tous les ministères.
- Réduction de la TVA sur les services de télécommunication et d'internet de 19% à 7% dans le but de diminuer les coûts d'utilisation et de booster, en conséquence, l'appropriation des TIC par le citoyen.
- Lancement du projet pilote Smart Grid¹⁴ (réseau électrique intelligent) de la Société Tunisienne de l'Electricité et du Gaz (STEG) portant sur la mise en place de compteurs intelligents dans le cadre de la bonne gestion des ressources énergétiques. Ce réseau fournit au citoyen des informations fiables et lui permet de suivre sa consommation détaillée en temps réel sur son mobile. La Tunisie est le premier pays africain à introduire ce réseau électronique intelligent, au sein de son entreprise publique, un système qui est déjà bien adopté dans les pays développés.
- Mise en ligne du service de demandes des bulletins N°3. Pour les tunisiens résidents, ce service a été lancé en juillet 2019 et pour les tunisiens résidents à l'étranger en octobre de la même année. Ce service en ligne a été élaboré par le Ministère de l'Intérieur en offrant une plateforme

¹⁴ Financé par l'AFD sous forme de prêt, garanti par l'Etat.

numérique qui dispense ce service, permettant d'éviter au plus les déplacements.

- Projet de création d'un portail unique de l'Etat regroupant tous les services en ligne de tous les Ministères à destination de tous les usagers ; l'accès sera individuel et se fera à travers l'identifiant unique.
- Mise en place d'une plateforme électronique de formation en administration électronique, en 2021, dans le cadre de la continuité du Programme de Gouvernement Ouvert (PGO). Cette plateforme permet une meilleure planification en ligne des formations dispensées au sein des divers établissements publics ainsi qu'à l'accès en ligne simple et rapide des informations y référent.
- Promulgation du décret gouvernemental n° 2021-3 du 6 janvier 2021, qui vient consolider le cadre juridique quand à l'accès à l'information, et ce, dans le cadre du projet de l'Open Data spécifique à l'ouverture des données.

Malgré tous les obstacles rencontrés dans son parcours de modernisation et de digitalisation de l'administration, qui ont entravé le rythme d'évolution des divers projets et stratégies instaurés, la Tunisie double d'efforts pour essayer de rattraper son retard et pour atteindre des objectifs plus tangibles. La concrétisation de ces ambitions se traduit par la mise en place de nouvelles démarches nationales complémentaires, à savoir :

- L'instauration de la Stratégie Nationale de Transformation Numérique (SNTN 2021-2025) qui vient succéder au PNS « Tunisie Digitale 2020 » sur lequel la Tunisie a connu certaines insuffisances et des retards quant à son exécution et à son aboutissement. Cette nouvelle stratégie prévoit de continuer l'avancée de l'administration tunisienne vers le digital, de réduire la fracture numérique et de renforcer le positionnement de la Tunisie en matière d'innovation et de nouvelles technologies (Intelligence artificielle, Blockchain, etc.) et de consolider la cyber sécurité et la souveraineté numérique.
- Le lancement du projet Gov-tech¹⁵ qui a pour objectif de renforcer le processus de transformation digitale des services administratifs orientés vers le citoyen. Ce projet s'étendra de 2020 à 2024 et intégrera à la fois la dimension économique et sociale puisque, d'une part, il permettra un accès

¹⁵ Projet lancé en Octobre 2020 et Financé par la Banque Mondiale.

équitable et aisé aux services en ligne (à travers la généralisation des maisons des services administratifs sur tout le territoire national et des points d'accès aux services, etc.) et, d'autre part, il vise à mettre en place diverses autres actions à l'instar de la création d'une plateforme d'enseignement en ligne à travers la connexion des établissements scolaire au réseau Internet, de la facilitation de l'accès aux services d'aide sociale et de couverture sociale, etc.

De par la richesse de ces programmes instaurés et de toutes ces actions mises en œuvre dans le cadre de la digitalisation de l'administration tunisienne, il est parfaitement constatable que les efforts déployés par le gouvernement sont assez remarquables, tant au niveau de l'administration elle-même qu'au niveau de ses relations avec le citoyen. Néanmoins, il serait intéressant d'étudier de plus près ces constatations et d'en dégager les retombées sur la performance digitale de l'administration à travers des indicateurs chiffrés.

II. La Tunisie : plutôt e-Gov ou digital-Gov¹⁶

Comme déjà abordé au cours de la première section, la Tunisie a entamé, depuis 2009, sa phase d'intégration, qui est l'étape ultime vers une administration connectée et dématérialisée. Cependant, après avoir introduit la technologie numérique au sein de son activité pour palier aux canaux traditionnels adoptés, l'administration tunisienne devrait déployer encore plus d'efforts pour instaurer la pratique digitale au profit de ses usagers pour réussir sa transformation digitale.

Il sera question, au cours de cette partie, d'essayer de dégager le positionnement de l'administration tunisienne sur la voie du digital. Cet essai demeure une tentative d'approche puisqu'il n'y a aucune échelle de digitalisation qui permet de spécifier pour chaque gouvernement son degré de numérisation et de digitalisation, en tenant compte de toutes les mesures et tous les programmes stratégiques, mis en œuvre, pour réussir sa transition digitale.

¹⁶ Le Digital Gov ou le Gouvernement Digital repose sur l'exploitation des technologies digitales (Cloud, Big Data, médias sociaux, etc.) pour optimiser et transformer les services gouvernementaux et les processus publics.

A. Evolution des indicateurs de performance de l'e-Gov

Cette partie se donne la charge de relever les indicateurs les plus tangibles, développés par les organismes internationaux ou pris en compte dans les divers plans stratégiques, en vue d'appréhender le degré de performance digitale atteint par l'administration tunisienne.

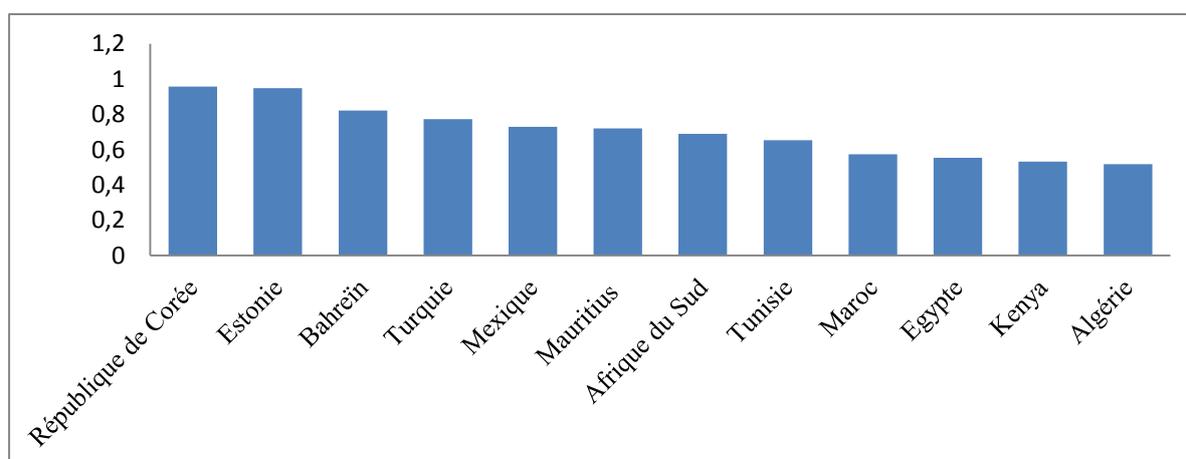
a) L'EGDI et ses composantes

L'Indice de Développement de l'e-gouvernement (EGDI)¹⁷ est un indice composite élaboré et publié par le département des affaires économiques et sociales des Nations-Unies. Il renseigne sur le niveau de développement des pays en termes d'e-gouvernement et leur capacité à utiliser les TIC pour fournir au citoyen des services administratifs en ligne simplifiés et facilement accessibles. L'EGDI couvre des domaines ayant trait au niveau de développement de l'infrastructure TIC, à la portée et à la qualité des services en ligne et au déploiement du capital humain.

Dans son calcul, l'EGDI se base, donc, sur la moyenne pondérée des scores normalisés des trois dimensions citées, à travers leurs sous-indices respectifs, à savoir l'Indice du Capital Humain (HCI), l'indice de l'Infrastructure des télécommunications (TII) et l'indice des Services en Ligne (OSI).

La moyenne mondiale de l'EGDI a atteint 0.5987 en 2020 contre 0.4922 en 2016, ceci témoigne de l'importance actuelle de la course mondiale à la digitalisation des services publics.

Figure 1 : Comparaisons du niveau de l'EGDI à l'échelle mondiale (2020)

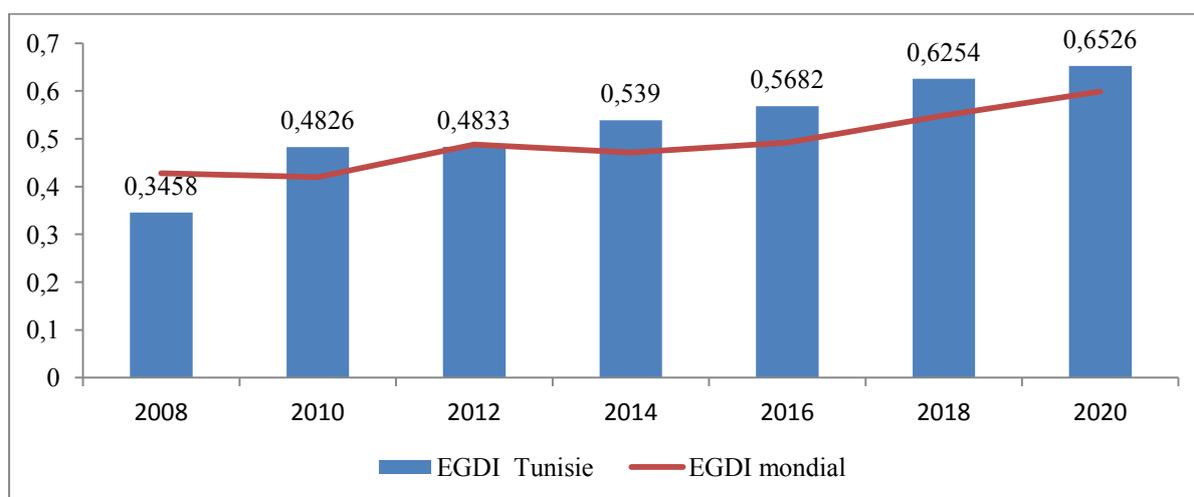


Source : E-Government Survey, 2020.

¹⁷ « L'E-Government Development Index » est calculé pour chacun des 193 pays membres de l'ONU et est publié de façon bi-annuelle dans le rapport « United Nations E-Government Survey » depuis 2001. L'EGDI est compris entre 0 et 1 et plus il est proche de 1 plus les services administratifs sont digitalisés.

La Tunisie se situe à un niveau assez élevé d'EGDI qui a atteint 0.6526, en 2020 et qui est bien supérieur à la moyenne mondiale, classant ainsi le pays à la 3^{ème} position au niveau du continent africain après l'Ile Maurice et l'Afrique du Sud. Une comparaison internationale avec un échantillon de pays¹⁸ montre que la Tunisie devance le Maroc, l'Algérie, l'Egypte et le Kenya (avec 0.5729, 0.5173, 0.5527 et 0.5326 respectivement), mais reste encore à la traîne des pays avancés en la matière comme la Corée du Sud, l'Estonie, le Bahreïn etc.

Figure 2 : Evolution de l'EGDI en Tunisie (2008-2020)

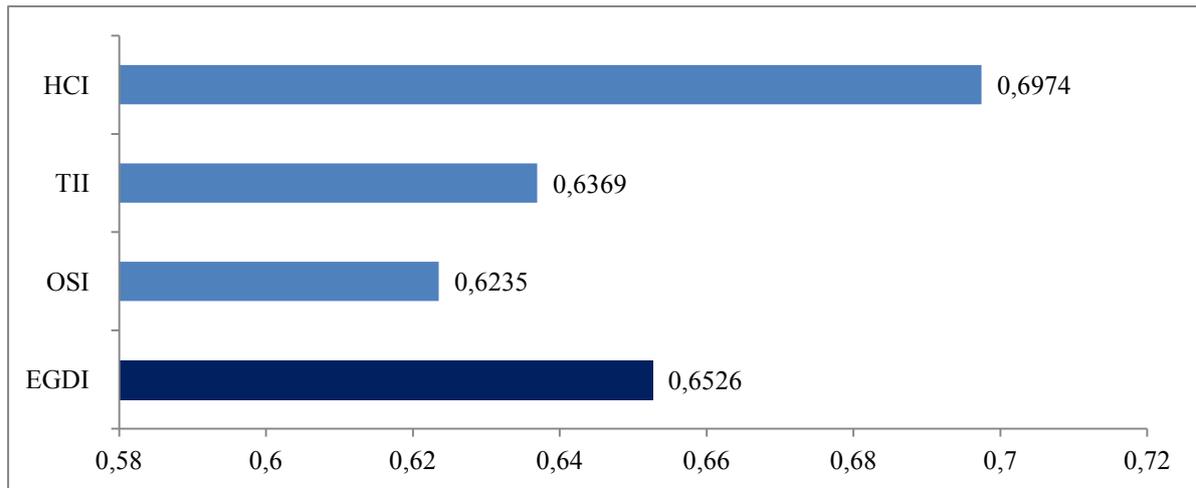


Source : E-Government Survey. Divers numéros.

Au niveau national, l'EGDI ne cesse de progresser au fil des années partant de 0.3458 en 2008 à 0.6526 en 2020. Son niveau a presque doublé durant cette période, ce qui dénote une progression significative du processus de digitalisation de l'administration compte tenu des efforts déployés en termes de simplification des procédures en ligne pour le citoyen. Notons que la Tunisie a enregistré une certaine stagnation au niveau de son parcours dans la digitalisation en 2012 en raison des conditions qui ont régné à la suite des événements de Janvier 2011, tandis que le monde a continué sa progression digitale. En 2014, la Tunisie a pu rattraper son retard et repositionner son EGDI de nouveau au-delà de la moyenne mondiale.

¹⁸ L'échantillon comprend 2 groupes de pays : le premier présente une situation comparable à la Tunisie en matière de course à la digitalisation des services administratifs et le second concerne un groupe de pays à success story en termes de digitalisation des services publics.

Figure 3 : Sous-indices de l'EGDI (2020)



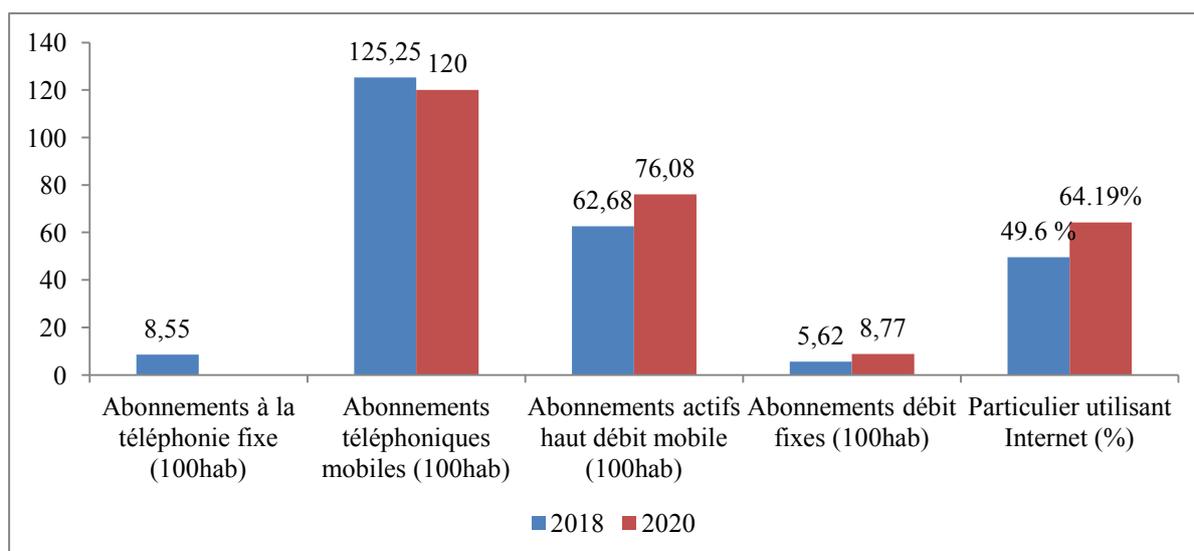
Source : E-Government Survey 2020.

L'analyse des composantes de l'EGDI à savoir le capital humain, les services en ligne et l'infrastructure des télécommunications, montre que ces facteurs contribuent fortement et de façon égale au processus de digitalisation de l'administration tunisienne et leurs niveaux demeurent supérieurs aux moyennes mondiales (0.6879, 0.5619 et 0.5463 respectivement).

Si on s'intéresse, de plus près, aux composantes du facteur infrastructure des télécommunications, on note qu'en 2020 le niveau des abonnements téléphoniques mobiles est le plus élevé avec 120 abonnements par 100 habitants, suivi des abonnements haut débit mobile avec près de 76 abonnements par 100 habitants. Aussi, le niveau des particuliers utilisant Internet s'élève à un niveau remarquable, soit 64.19% de la population, en 2020.

Par ailleurs, le niveau de l'indice relatif à l'infrastructure des télécommunications (TII) a connu une nette progression entre 2018 et 2020 passant de 0.4066 à 0.6369. Le tableau ci-dessous, retrace l'évolution des composantes de l'indice TII, entre les deux années 2018 et 2020.

Figure 4 : Composantes de l'infrastructure des télécommunications (2018-2020)



NB : Les données relatives aux abonnements à la téléphonie fixe (100hab) ne sont plus disponibles dans le rapport « E-Government Survey 2020 ».

Source : E-Government Survey 2018-2020.

La progression enregistrée du niveau du TII est, essentiellement, due à la hausse des abonnements actifs haut débit mobile passant de 62.68 à 76.08 entre 2018 et 202 et surtout à la part des particuliers utilisant Internet, soit 64.19% de la population en 2020 contre 49.6% seulement en 2018.

La conclusion à tirer de cette investigation est que le citoyen tunisien a plus d'aisance à se connecter à travers la téléphonie mobile, grâce à sa commodité durant les déplacements, ses prix relativement abordables et ses coûts assez maîtrisables. En effet, au début des années 2000, le marché des télécommunications était caractérisé par le monopole de la seule entreprise publique opérant sur la place. Dès lors, le marché a commencé à se développer et a permis, au cours de ces deux dernières décennies, l'introduction de diverses multinationales laissant libre cours à la concurrence, ce qui a favorisé, au fil du temps, la baisse des tarifs internet en faveur des utilisateurs.

b) L'Indice de Participation en ligne (e-Participation)

La multitude de plateformes numériques de participation citoyenne, des sites web et des applications développées et mis en place par le gouvernement sont de nature à permettre au citoyen d'exprimer ses opinions et d'interagir avec les autorités publiques ; c'est la démocratie participative en ligne.

L'Indice e-Participation, élaboré par la Banque Mondiale, évalue la qualité et l'utilité des plateformes et les sites web gouvernementaux pour garantir des services en ligne transparents et efficaces favorisant la participation citoyenne à l'élaboration des diverses politiques.

En Tunisie, la participation en ligne ne cesse d'évoluer à la hausse au fil des années puisque le niveau de l'indice s'est élevé à 0.6905 en 2020 contre 0.3 en 2010. Ce niveau est assez considérable si on le compare à la moyenne mondiale qui s'élève à 0.5677 en 2020. La Tunisie semble être parmi les pays leaders de l'Afrique, en termes de participation en ligne, puisque qu'elle dépasse de loin la moyenne africaine (0.3613 en 2020) et se trouve à la 2^{ème} position au niveau de ce continent, juste après l'Afrique du Sud (0.75) mais devance l'Ile Maurice (0.6429), le Maroc (0.511) et le Rwanda (0.631).

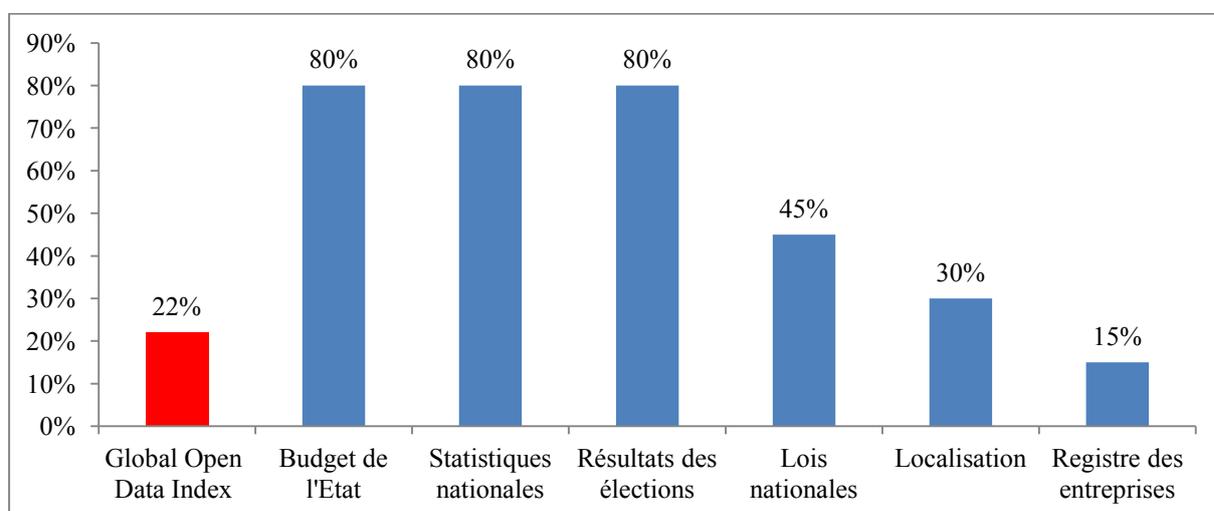
c) Indices des données ouvertes

On parle de données ouvertes pour toute donnée à accès libre et qui peut être facilement modifiée et partagée par tout citoyen. L'indice des données ouvertes renseigne sur le degré d'ouverture des données gouvernementales en faveur du citoyen.

Global Open Data Index (GODI)

Selon la classification établie par « Open Knowledge Foundation » en 2016, la Tunisie est placée 66^e avec un taux d'ouverture globale des données de l'ordre de 22%.

Figure 5 : L'indice Global des données ouvertes en Tunisie (2016)



Source : Open Knowledge Foundation, 2016.

Les données gouvernementales, les plus ouvertes en Tunisie, concernent essentiellement le budget de l'Etat, les statistiques nationales et les résultats des élections à raison de 80%. Les lois nationales sont ouvertes à hauteur de 45%, néanmoins, le registre des entreprises demeure le moins ouvert en termes de données avec seulement 15%.

Il est à signaler que, durant ces dernières années, des réalisations ont été observées en matière d'ouverture des données qui ont concerné divers Ministères à l'instar du Ministère du Transport, du Ministère de la Culture et également la Caisse Nationale d'Assurance Maladie. Ajouté à cela, il y a eu la consolidation récente du cadre juridique relatif à l'Open Data.

Open Government Development Index (OGDI)

Cet indice, publié dans le rapport e-Government Survey (Nations-Unies), est dérivé du sous-indice de l'EGDI relatif aux services en ligne (OSI) et repose sur trois piliers à savoir : disponibilité des données, accessibilité des données et aide gouvernementale à la réutilisation des données.

Selon l'OGDI, la Tunisie est classée 82^{ème} au niveau mondial avec un score de l'ordre de 0.79 sur 194 pays et 7^{ème} au niveau de l'Afrique sur 54 pays. Avec un tel score, la Tunisie dépasse, à la fois, la moyenne mondiale et africaine (0.59 et 0.35 respectivement). Cependant, le score enregistré par la Tunisie reste en deçà de celui de l'Europe mais n'en est pas loin, soit 0.79 et 0.87 respectivement.

Les investigations menées, sur la base de ces deux indices, montrent que l'accessibilité aux données publiques, en Tunisie, demeure assez limitée, par contre, on observe clairement une volonté gouvernementale à fournir au citoyen des données facilement accessibles, ouvertes et réutilisables dans le cadre de la stratégie de l'Open Data.

B. Indicateurs de performance du Plan National Stratégique (Tunisie-Digitale 2020)

Pour un bon suivi du déroulement et de l'évolution de la Stratégie Tunisie Digitale 2020, divers indicateurs ont été établis sur les différents piliers du Plan National Stratégique. Ces indicateurs permettent de renseigner sur l'état d'avancement du projet et de son développement, selon les objectifs déjà définis. Dans ce cadre, il est question de suivre l'évolution des indicateurs relatifs aux dimensions

Infrastructure & usages et e-Gov (selon la disponibilité des données), sur la période 2014-2018 et essayer par la suite d'évaluer leur niveau actuel relativement aux objectifs établis pour 2020.

a) Indicateurs relatifs à l'Infrastructure et Usages des TIC

Cet aspect est relatif aux indicateurs liés au développement de l'infrastructure TIC en Tunisie et à leur utilisation par les usagers (citoyens et ménages).

Tableau 1 : Evolution des indicateurs Infrastructure et Usage des TIC (2014-2018)

	2014	2015	2016	2017	2018
Taux de pénétration Haut débit Fixe	4.9	4.9	N.D*	6.7	N.D*
Taux de pénétration Haut débit Mobile en %	8.9	30.9	N.D*	67.5	N.D*
Pourcentage des ménages ayant accès à Internet	29.5	30.7	37.5	44.5	46.1
Pourcentage des individus utilisant Internet	36.9	46.5	49.6	55.5	64.2
Capacité de la bande passante internationale par utilisateur internet (kb/s) ¹⁹	18.7	19.1	33.5	52.6	60.5

* Non Disponible.

Source : Ministère des Technologies de la Communication et de l'Economie Numérique, 2019.

Les indicateurs relatifs à l'Infrastructure et l'Usage des TIC enregistrent une progression bien notable durant la période étudiée, en particulier la pénétration haut débit mobile qui a accusé une augmentation de plus de 85% en seulement 3 ans et la capacité de la bande passante internationale passant de 18.7kb/s à 60.5 kb/s entre 2014 et 2018.

Tableau 2 : Comparaisons selon les objectifs préétablis

	2017/2018	Objectifs 2020
Taux de pénétration Haut débit Fixe	6.7 % (2017)	10%
Taux de pénétration Haut débit Mobile	67.5% (2017)	60%
Pourcentage des ménages ayant accès à Internet	46.1% (2018)	100 %
Pourcentage des individus utilisant Internet	64.2% (2018)	85 %
Bande passante internationale par utilisateur internet (kb/s)	60.5 kb/s (2018)	25kb/s

Source : Ministère des Technologies de la Communication et de l'Economie Numérique. Compilations ITCEQ.

¹⁹ C'est une consommation moyenne d'Internet (consommation nationale par an rapportée au nombre d'internautes). La Tunisie est reliée au réseau international grâce à 4 câbles sous-marins.

Le tableau ci-dessus dresse une comparaison entre le niveau réel atteint des indicateurs (année selon disponibilité des données) et le niveau des objectifs fixés pour 2020 dans le cadre du Plan Stratégique Tunisie Digitale 2020.

Le niveau de l'indicateur relatif à la pénétration haut débit mobile a largement dépassé l'objectif estimé, soit un taux de pénétration de 67.5% en 2017 contre 60% pour l'objectif tracé à l'horizon de 2020. Cependant, pour le haut débit fixe, le taux de pénétration demeure encore très faible, soit 6.7% en 2017 et reste en-deçà de l'objectif souhaité en 2020, soit 10%.

La connexion haut débit mobile est toujours plus convoitée que celle fixe, dans un pays à revenu moyen comme la Tunisie, puisqu'elle présente des avantages en termes de commodité de déplacement, de coûts et d'accès de connexion, sachant que les appareils préalables à la connexion (les téléphones mobiles et les tablettes) restent relativement à la portée.

Concernant l'accès et l'utilisation d'Internet, le taux des individus utilisant Internet est assez élevé, soit 62.4% en 2018, mais il reste inférieur à l'objectif ciblé (85%). Par ailleurs, le taux des ménages ayant accès à Internet s'avère assez faible (41.6% en 2018) en comparaison avec l'objectif stratégique central de ce volet du PNS qui est la généralisation de l'usage du numérique dans tous les foyers du territoire tunisien (100% des ménages).

La capacité de la bande passante internationale d'Internet, quant à elle, a connu une évolution remarquable et a largement dépassé l'objectif ciblé soit 60.5kb/s contre 25kb/s pour l'objectif prévu pour 2020. Cette évolution a été substantielle puisqu'elle a facilité les navigations sur Internet et a permis une plus grande vitesse dans le téléchargement des données.

b) Indicateurs relatifs à l'e-Gov

L'orientation stratégique « e-Gov » propose des indicateurs de performance relatifs à l'activité en ligne de l'administration tunisienne. Le tableau, ci-dessous, retrace l'évolution de ces indicateurs sur la période 2014-2020 et compare le score ou le niveau de l'indice atteint avec les objectifs fixés pour 2020, pour chacun d'entre eux.

Tableau 3 : Evolution des Indicateurs e-Gov (2014-2020)

	2014	2020	Objectifs 2020
Services en ligne	0.47	0.62	0.80
e-Participation	0.37	0.69	0.9
Indice NRI vision numérique du gouvernement	3.9	N.D*	5.2
Indice NRI « Succès de la promotion de l'e-Gov »	4.1	N.D*	5.4

* Non Disponible

Source: The Global Information Report- World Economic Forum- Divers numéros / UN e-Government Survey- Divers numéros. Compilations ITCEQ.

Malgré leurs évolutions remarquables au cours de la période 2014-2020, les indicateurs services en ligne et e-Participation demeurent en deçà des objectifs fixés pour 2020.

Concernant les deux indices Network Readiness Index relatifs à la vision numérique du gouvernement et au succès de la promotion de l'e-Gov, les données ne sont plus disponibles. En effet, la nouvelle version 2019 du rapport « The Network Readiness Index » a adopté une nouvelle approche de calcul du NRI en basculant du calcul des valeurs vers le calcul de scores, rendant ainsi toute comparaison dans le temps inappropriée. Par ailleurs, les différents piliers de cet indicateur ont été restructurés, faisant apparaître de nouvelles rubriques et disparaître d'autres.

Toutefois, il est possible de recourir à une évaluation de l'Indicateur NRI de la Tunisie selon une comparaison au niveau du rang, tant à l'échelle mondiale et de l'Afrique qu'à l'échelle des pays arabes.

Tableau 4 : Classement de la Tunisie selon le NRI (Objectifs vs Résultats)

	2015	2019	Objectifs 2021
Classement mondial	81 ^{ème}	84 ^{ème}	40 ^{ème}
Classement pays arabes	9 ^{ème}	8 ^{ème}	3 ^{ème}
Classement Afrique	6 ^{ème}	3 ^{ème}	1 ^{ère}

Source : The Global Information Report- World Economic Forum-Divers numéros.

Au niveau mondial, et selon le RNI, la Tunisie a enregistré un déclin au niveau de son rang passant de la 81^{ème} place à la 84^{ème} place et reste bien en deçà de l'objectif ciblé pour 2020, soit 40^{ème} mondialement. Au niveau des pays arabes, la Tunisie est également loin de son objectif puisqu'elle se retrouve classée 8^{ème} en

2019 contre 3^{ème} pour l'objectif fixé pour 2020. Néanmoins, au niveau africain, le pays a amélioré son classement et est passé de 6^{ème} en 2015 à 3^{ème} en 2019 devançant le Rwanda, le Maroc et les Seychelles mais reste encore derrière L'Ile Maurice et l'Afrique du Sud. La Tunisie s'approche, donc, à grands pas vers son objectif de premier rang sur l'Afrique.

C. Résultats du Baromètre des services en ligne de l'administration tunisienne

Publié par « Tunisia e-government » en Octobre 2019, le baromètre de la qualité des services en ligne de l'administration tunisienne renseigne sur la qualité des services fournis et le degré de satisfaction des usagers. Il est conduit par le Ministère de la Fonction Publique en partenariat avec la Banque Mondiale et la société civile.

C'est un sondage d'opinions portant sur un échantillon de 2203 répondants sur internet²⁰ et 1021 répondants par téléphone²¹.

Selon les résultats du baromètre publié, on note que 60% des répondants ont déclaré avoir entamé des démarches administratives en ligne, au cours des 12 derniers mois. Ceci dénote une affluence assez importante des citoyens vers les e-services. Néanmoins, pour les 40% restants, la majorité n'est pas avertie de l'existence de ce type de services (69% d'entre eux), dans une moindre mesure, certains déclarent ne pas maîtriser la technologie et d'autres affirment avoir besoin d'aide pour effectuer ces démarches en ligne. Pourtant 74% de ces non-utilisateurs des e-services déclarent disposer d'une connexion Internet ; ceci prouve que l'accès aux TIC n'est pas considéré comme frein qui entrave l'usage des services en ligne par les citoyens qui manquent juste de sensibilisation quant à cet usage.

Quant aux répondants ayant affirmé avoir eu recours aux services en ligne, on note que 43% d'entre eux utilisent ces services depuis plus de 3 ans et que 59% jugent leur utilisation facile. Par ailleurs, 65% des utilisateurs déclarent être satisfaits des e-services disponibles : les services les plus satisfaisants sont la télédéclaration fiscale avec 73% et le service en ligne de l'obtention du Bulletin N°3 avec 71%. Néanmoins, certains services n'ont pas été concluants pour les utilisateurs, à savoir

²⁰ Réalisé par MDWEB qui est une société privée spécialisée dans le Web Marketing et les sondages en ligne, sur la période Juin-Juillet 2019.

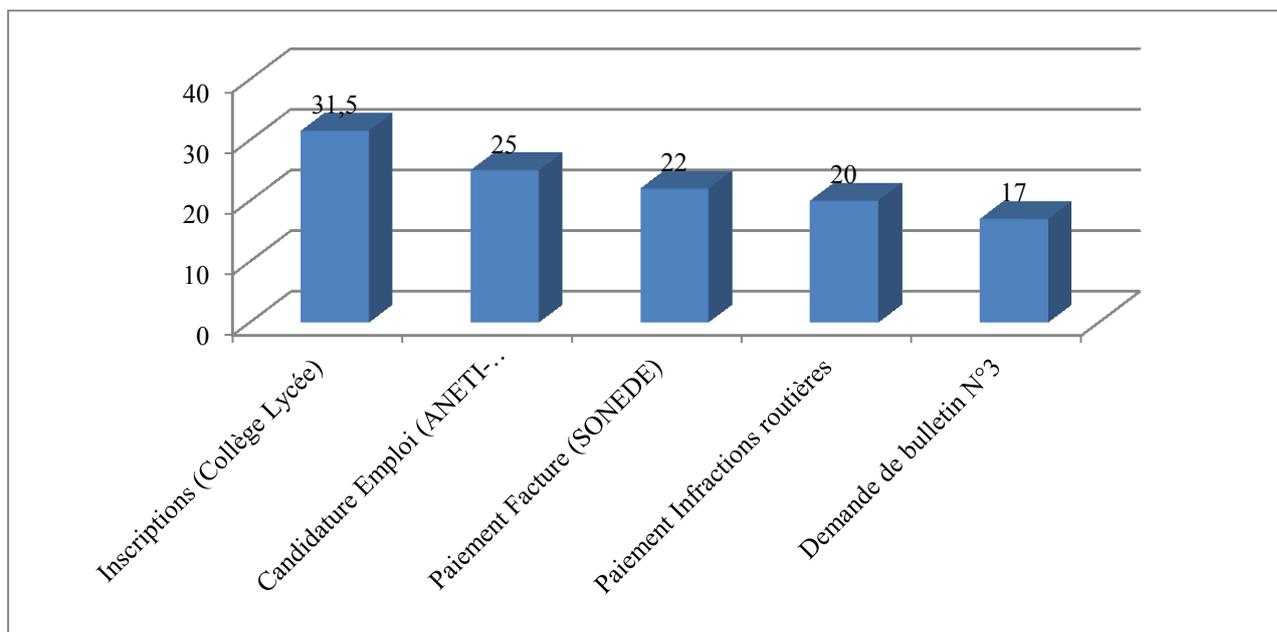
²¹ Réalisé par SIGMA CONSEIL en Juin 2019.

les demandes en ligne pour l'obtention d'un lot de terrain de l'AFH et la consultation d'informations relatives à l'assuré social auprès de la CNSS (47%).

Ces résultats indiquent que le citoyen tunisien a commencé à se familiariser avec les outils de technologie, à adopter l'utilisation de ces services dans son quotidien et surtout à savoir apprécier la qualité des services en ligne.

Concernant la nature des services administratifs en ligne utilisés durant les 12 derniers mois par les répondants, une ventilation par type de services montre que les inscriptions en ligne pour les cycles primaire et secondaire sont les plus sollicitées avec 31.5%. Ce résultat s'explique par le fait d'avoir rendu l'inscription en ligne obligatoire depuis la rentrée scolaire 2018-2019.

Figure 6 : Pourcentage d'accès aux services administratifs en ligne les plus convoités, par les citoyens durant les 12 derniers mois



Source : Le Baromètre de la qualité des services en ligne de l'administration tunisienne - 2019.

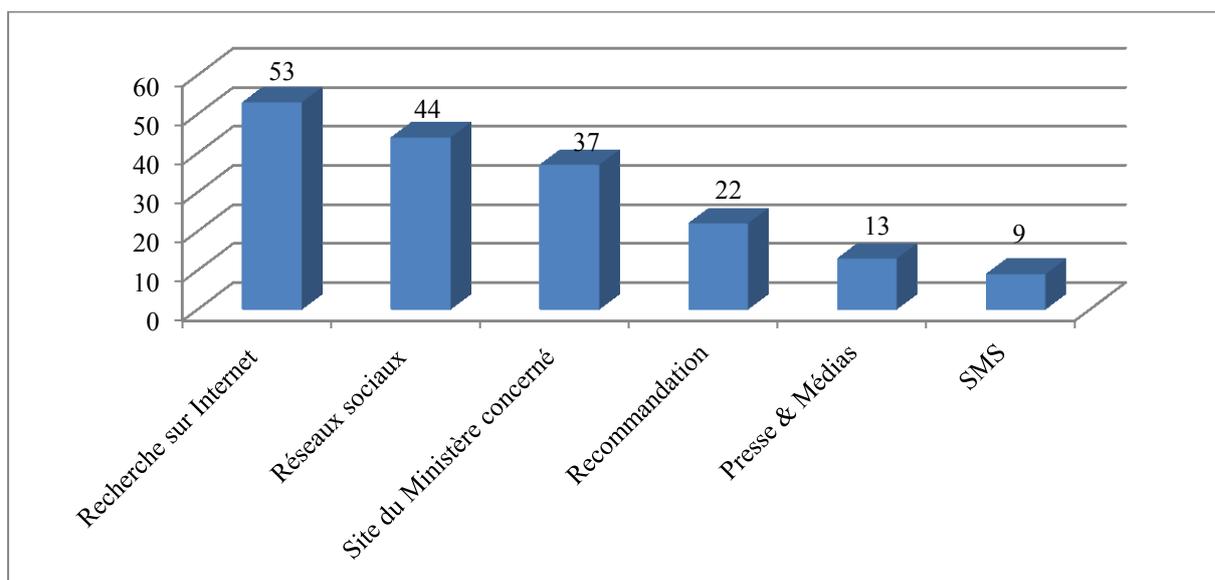
Au sujet de la demande de bulletin N°3, ce service en ligne paraît être le moins sollicité avec 17% seulement, mais ce taux, malgré son faible niveau, est assez considérable vu que le service en question a été lancé récemment, comme mentionné précédemment.

Quant aux moyens d'accès aux services administratifs en ligne, les usagers se connectent principalement sur ordinateurs à raison de 86% et sur Smartphones avec 61%. Les autres moyens d'accès, à savoir les tablettes et les bornes, sont à la traîne avec des taux d'utilisation très faibles (10% et 1% respectivement). Cette

tendance révèle les habitudes des citoyens et leur degré de familiarisation avec ces différents moyens d'accès puisque le recours aux ordinateurs est considérable en comparaison avec les autres moyens d'accès aux services en ligne. Néanmoins, 87% des répondants déclarent préférer la consultation des services en ligne à partir d'applications mobiles.

Par ailleurs, le Baromètre s'est intéressé à la manière de la prise en connaissance de l'existence des différents services en ligne de l'administration.

Figure 7 : Moyens de prise en connaissance des services en ligne de l'administration



Source : Le Baromètre de la qualité des services en ligne de l'administration tunisienne - 2019.

Les recherches sur Internet, les réseaux sociaux et dans une moindre mesure les sites des ministères concernés demeurent les moyens qui aident, au mieux, le citoyen de prendre connaissance des divers e-services disponibles (avec respectivement 53%, 44% et 37%). En revanche, les SMS sont les moins concernés avec uniquement 9% pourtant les tunisiens sont très fortement connectés sur leurs Smartphones, ce qui montre que l'administration manque cruellement d'efforts de sensibilisation à travers la messagerie mobile.

En outre, la plupart des répondants, à hauteur de 95%, souhaiteraient un développement plus accru des services administratifs en ligne et sont même prêts à s'adapter à la nouvelle technologie même si cela requiert des changements au niveau de leurs habitudes.

Selon les répondants, les principaux services à digitaliser de façon prioritaire sont : la santé et l'emploi à raison de 33% et 18% respectivement et à parts égales pour l'éducation et le social, soit 13% des répondants.

Recommandations

Bien que l'e-Gov en Tunisie connaisse un important progrès d'une année à l'autre, un effort additionnel devrait être déployé pour optimiser le développement des services en ligne. La Tunisie a bien entamé sa phase digitale mais reste loin encore de la digitalisation complète où les services sont simples, homogènes, transparents et complètement dématérialisés.

Dans ce cadre, certaines recommandations sont à avancer, à savoir :

- Adapter davantage le modèle actuel de transition digitale de l'administration tunisienne, en vue de mieux répondre aux besoins de ses usagers en termes d'inclusion sociale. Il importe notamment de :
 - ✓ Renforcer le développement de l'infrastructure numérique pour diminuer les disparités régionales et garantir le même environnement digital à tous les citoyens.
 - ✓ Promouvoir la culture digitale au sein de la population avec un effort plus accentué sur l'alphabétisation numérique et digitale dans le but d'inclure la totalité des citoyens dans les divers programmes des e-services instaurés.
- S'aligner sur les recommandations de l'OCDE concernant la proximité de l'autorité du Digital Gov du centre du gouvernement, et ce, pour plus de visibilité et de support politique au niveau de tous les secteurs quant à l'implémentation du gouvernement digital.
- Appuyer la synergie entre les différentes instances gouvernementales quant à l'exécution, le suivi et l'évaluation des divers programmes et actions en relation avec l'e-Gov.
- Renforcer le travail collaboratif et coordonner les tâches selon une démarche intégrée et participative regroupant les diverses parties prenantes (le gouvernement, les usagers, les professionnels et la société civile).
- Soutenir la transformation digitale au sein des institutions gouvernementales moyennant des actions de formation et renforcement des compétences quant à l'exploitation des plateformes digitales (Tuneps, ADEB...).
- Faire évoluer la perception de l'utilisation des TIC au niveau de l'administration de la fonction support à la fonction stratégique.

- Renforcer les mesures et les dispositions habilitantes et, d'autre part, leur emplacement dans un cadre législatif du gouvernement digital.
- Promouvoir de façon plus accrue les services en ligne fournis par l'administration à travers les plateformes mobiles, à savoir les téléphones mobiles (par SMS) et les réseaux sociaux, sachant que le tunisien a une préférence claire pour ce genre de connexion mobile.
- Accentuer l'ouverture des données gouvernementales pour englober plus de rubriques relatives aux dépenses publiques, au découpage administratif, aux projets de lois, aux propriétés foncières, etc.
- Mettre en service le principe du «Once Only» des documents administratifs demandés aux citoyens, qui reste à l'heure actuelle pratiquement inactif.

Tél : (+216) 71 802 044
Fax : (+216) 71 787 034
E-mail : contact@itceq.tn
27, Rue du Liban
1002 - Tunis Belvédère
www.itceq.tn