

« La bonne gouvernance au service du développement dans le monde arabe »

Thème : E-Gouvernement et simplification des procédures administratives

Questionnaire sur le E-Gouvernement dans le monde arabe

-Cas de la Tunisie-

❖ LES OBJECTIFS DE L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE :

- 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 couts,
- Le professionnalisme du service public,
- La reddition des comptes.

⇒ Un outil pour asseoir les fondements de la bonne gouvernance.

❖ **LE MONTAGE INSTITUTIONNEL** : Basé sur la participation des différents intervenants

- **Le pilotage de l'administration électronique**
 - Le Premier Ministre/le Ministre délégué auprès du Premier Ministre chargé de la Fonction Publique et du Développement Administratif.

❖ DES STRUCTURES DE PILOTAGE DU PROGRAMME :

- **Le comité ministériel de l'administration communicante**
- **Le comité technique de l'administration communicante**
 - L'unité d'administration électronique
- **Des structures de soutien**
 - L'instance Nationale des Télécommunications
 - l'agence nationale de certification électronique.
 - L'agence tunisienne de l'internet.
 - L'agence nationale de sécurité informatique .
 - Les centres informatiques sectoriels.
 - Le conseil supérieur de l'informatique et des télécommunications.
 - La commission ministérielle du commerce électronique.
 - La commission nationale technique du commerce électronique.

❖ LA PLANIFICATION EN MATIERE D'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE

- **Une stratégie nationale visant :**

- La généralisation des services en ligne
- Un plan d'action global pour faire de l'administration « une administration au service du citoyen et préparant à l'économie nouvelle ».

- **Le document principal**

- Le programme présidentiel (2004-2009)
- Les plans de développement (2001-2006) et (2007-2011)
- Une étude stratégique

❖ LES PRIORITES ET LES DIFFICULTES

- **Les aspects prioritaires**

- L'intégration des systèmes d'information afin d'aboutir au guichet virtuel de l'administration.
- La mise en place de workflow administratif.
- Le renforcement des capacités des agents publics.

- **Les entraves à la mise en place de l'administration électronique**

- L'infrastructure technique.
- Le financement.
- La mutualisation.

• Les orientations pour parer aux difficultés

- Des mesures pour la mise en place de la plateforme de l'économie du savoir.
- La couverture téléphonique.
- La réduction des tarifs de connexion à l'internet.
- L'augmentation du parc d'ordinateurs.
- La généralisation progressive du haut débit.
- Le développement des incitations au profit des promoteurs et des investissements dans le domaine des TIC.

❖ LA MISE EN ŒUVRE DE L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE

- Le contact direct (le guichet).
- Le développement de téléservices : information, services interactifs, services transactionnels.
- Le développement du portail de l'administration.
- Le développement de téléservices au profit de l'entreprise (appui à la compétitivité) la télédéclaration fiscale, la création de sociétés, les procédures de commerce extérieur, le paiement électronique, la télédéclaration des salaires et le paiement des cotisations, les marchés publics.
- Le modèle adopté repose sur la capitalisation de l'infrastructure inter-administrative de soutien (backoffice) qui constitue le premier noyau de la genèse des services pourvus sur internet.

❖ LE CONTRÔLE ET L'ÉVALUATION DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE

- Une consultation nationale et des consultations régionales afin d'évaluer le service public.
- Des ateliers de travail périodiques auxquels prennent part le secteur privé et la société civile.
- Des rapports périodiques relatifs à l'état d'avancement des projets d'administration électronique et les difficultés rencontrées.

❖ LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- **Les success stories**

- Le cadre juridique général.
- Les téléservices développés au profit des étudiants.
- Les téléservices rendus par la poste.
- L'état civil.
- La création des sociétés en ligne.

- **Les difficultés**

- Le renforcement des capacités des agents publics et l'amélioration de l'infrastructure technique

❖ **UNE STRATEGIE NATIONALE POUR LES SIMPLIFICATIONS ADMINISTRATIVES**

- Des plans d'actions pour la simplification des procédures administratives .
- Un plan d'action pour la généralisation du système qualité dans les services publics.

❖ **LE MONTAGE INSTITUTIONNEL POUR LA CONCEPTION ET LA MISE EN ŒUVRE DES PROGRAMMES DE SIMPLIFICATION DES PROCEDURES ADMINISTRATIVES**

- Le Premier Ministère (Direction Générale des Réformes et Prospectives Administratives)
- Au niveau des ministères : la cellule organisation, méthodes et informatique.

❖ POLITIQUES ET OUTILS

- Révision des formulaires administratifs et leur rationalisation .
- La réduction des délais des prestations administratives.
- La suppression d'attestations administratives .
- Consacrer la règle « la liberté est le principe, l'autorisation est l'exception, par la suppression des autorisations administratives et leur substitution par des cahiers des charges.
- Consacrer le principe de l'interlocuteur unique pour les prestations administratives nécessitant plusieurs intervenants .
- Création de guichets uniques.

❖ SUCCESS STORIES

- Le guichet unique de l'Agence de promotion de l'industrie
- La liasse unique pour les formalités de commerce extérieur.
- Le programme de suppression des autorisations administratives et leur substitution par des cahiers des charges (90%).

MERCI