



En matière de digitalisation de l'administration, la Tunisie peut rattraper son retard, estime un responsable de la BM

Un atelier de travail sur les résultats du Baromètre mesurant la qualité des services de l'administration tunisienne en ligne a eu lieu, vendredi à Tunis.

Cet atelier auquel ont assisté des prestataires privés qui ont élaboré les enquêtes du baromètre ainsi que des représentants de la société civile, s'inscrit dans le cadre du Plan National Stratégique " Tunisie Digitale 2020 " visant à positionner la Tunisie comme référence internationale du développement numérique.

Présidant l'ouverture des travaux, le ministre de la Fonction publique, Kamel Morjane, a mis l'accent sur l'impératif de la digitalisation de l'administration dans l'ère du changement numérique pour relever les défis de modernisation du service public.

Il s'agit, à ce propos, de conforter le rôle de l'administration publique et de consacrer le droit du citoyen à des prestations administratives de qualité conformément à l'article 15 de la constitution qui stipule que " L'administration publique est au service du citoyen et de l'intérêt général. Son organisation et son fonctionnement sont soumis aux principes de neutralité, d'égalité et de continuité du service public, conformément aux règles de transparence, d'intégrité, d'efficacité et de redevabilité ".

Pour conférer plus d'efficacité au service public et répondre aux attentes et aux aspirations du citoyen en matière de procédures administratives, l'administration tunisienne a œuvré au développement d'un baromètre à même de cerner les manquements constatés dans l'ensemble des services fournis aux citoyens, a constaté Morjane.

Le ministre a appelé à évaluer la qualité des services administratifs en ligne selon des normes précises et du degré d'utilisation du citoyen de ses services pour apporter les améliorations nécessaires à cet effet.



Le baromètre mesurant la qualité des services en ligne de l'administration, s'inscrit dans le droit fil de la stratégie nationale sur le " gouvernement intelligent " (Smart Government) fondée notamment sur la transparence et la lutte contre la corruption.

"La numérisation de l'administration est une occasion réelle pour le service public de rétablir la confiance des usagers à travers la diminution des délais d'attente et la réduction du nombre des plaintes déposées contre les manquements administratifs", a indiqué Morjane.

Il a souligné, dans ce sens, la mise en place prochainement d'une plateforme nationale d'échange digitale de données (Cloud National) regroupant tous les systèmes de données nationales (Data Center) et le lancement d'un site web unique pour les services administratifs en ligne avec le concours du ministère concerné.

Une fois ouvert au public, ce site permettra de faciliter aux citoyens l'obtention, en toute sécurité, des documents administratifs de manière rapide et optimale.

D'après le ministre, cinq départements ministériels sont désormais reliés par le système national de gestion électronique des courriers (Plateforme d'interopérabilité), permettant ainsi de donner plus d'efficacité et de rapidité à l'administration. Ledit système sera généralisé à l'ensemble des ministères, fin 2019, a-t-il précisé.

Plateforme d'interopérabilité

Pour sa part le représentant résident de la Banque Mondiale (BM), Tony Verheijen, a souligné l'importance de l'appui du Fonds " Moussanada " (bailleur géré par la BM avec le soutien de l'Union Européenne, la Confédération Suisse et le Royaume Uni) au projet de digitalisation de l'administration tunisienne.

Il a relevé à ce propos qu'un prêt à hauteur de 100 millions de dollars a été consacré en juin 2018 pour faciliter la digitalisation des services notamment dans le domaine de l'éducation, de l'assistance sociale et du service social. Cependant, a-t-il précisé, le prêt en question n'a pas été approuvé par l'Assemblée des Représentants du Peuple, entravant ainsi la mise en œuvre de ce programme.



Tony Verheijen a estimé que cette initiative est très importante pour la Tunisie, qui demeure en retard par rapport aux autres pays dans le domaine de la digitalisation et de la modernisation de l'administration.

"Il faut que ce processus de digitalisation soit engagé pour permettre à la Tunisie de rattraper son retard d'autant que la Tunisie dispose d'un service public performant lancé au lendemain de l'indépendance", a-t-il plaidé.

De son côté le directeur général de l'Unité de l'Administration Electronique, Khaled Sellami, a mis l'accent sur les objectifs du baromètre des services administratifs en ligne.

Il s'agit d'instaurer un processus d'amélioration continue de la qualité des services en ligne, de garantir la participation les usagers dans le développement des services administratifs en ligne, de créer une dynamique dans l'écosystème digital et d'accroître la confiance des usagers des services publics dans l'Etat.

Sellami a passé en revue quelques variables pris en compte par le baromètre pour mesurer l'impact des services administratifs à savoir : la Flexibilité des horaires des administrations, la proximité de l'administration, la complexité des démarches administratives, et enfin la satisfaction sur les démarches administratives.

Le directeur général de l'Unité de l'Administration Electronique a indiqué dans ce cadre que malgré le classement de la Tunisie au 80ème rang mondial dans le domaine de l'e-government, et la satisfaction exprimée par 65% des usagers tunisiens vis-à-vis des 15 services administratifs en ligne, l'inscription scolaire, le dépôt et le suivi d'une demande d'emploi, le paiement des factures, le suivi de dossier de remboursement des frais de soins CNAM, restent en-deçà des objectifs fixés dans ce domaine.

Source: WebManager Center