

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE

Ecole Nationale Supérieure de Management

ENSM. Pôle Universitaire de Koléa

Département Entrepreneuriat et Management de projets



**Mémoire de fin d'études pour l'obtention de
Master en E-Gouvernement**

**Le rôle des plateformes numériques de
participation citoyenne sur la modernisation et
l'amélioration du service public**

**Cas : Plateforme AraaCom du Ministère du travail, de
l'Emploi et de la Sécurité Sociale**

Elaboré par :

- Souhil MENACER.
- Sid Ahmed BELHOUL.

Encadré par :

- Pr. SAHEL Sidi-Mohammed.
- M^{me}. CHERKIT Fatma Zahra.

Jury :

- Dr. ZEROUTI
Messaoud.
- Pr. BOUCHENAK
Khelladi.

Année 2020/2021

ملخص

مند مدة، أصبح تحديث الإدارة العامة وتحسين الخدمات العامة الشاغل الرئيسي للقطاع العام كنتيجة للتطور التكنولوجي، حيث تقدم الإدارة الحديثة خدمات عالية الجودة، كما تعكس هذه الأخيرة تطبيقات عالية الجودة. ومن خلال نهج كمي درسنا دور البرامج الرقمية لمشاركة المواطنين في تحديث وتحسين الخدمة العامة. وتناولنا في البداية المفاهيم الرئيسية لأبحاثنا، وهي تحسين الخدمات العامة عن طريق منصات مشاركة المواطنين الرقمية. ثم عرض نتائج بحثنا. وستزيد النتائج المحققة من الأثر الإيجابي الذي اقترحناه في هذه المشكلة.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، المشاركة الإلكترونية، جودة الخدمة العامة، الديمقراطية الإلكترونية، ويب

2.0.

ABSTRACT

For some time now, in the face of technological change, the modernization of public administration and the improvement of public services have been the main concerns of the public sector. Modern management provides high quality services, and the latter reflects high quality applications. Through a quantitative approach, we studied the role of digital citizen participation platforms on the modernization and improvement of the public service. We first discussed the key concepts of our research, which are the improvement of public service via digital citizen participation platforms and in the final; we present the results of our research.

Key words: E-government, E-participation (electronic participation), Quality of public service, e-democracy (electronic democracy), Web 2.0.

RESUME

Depuis la dernière décennie, afin de faire face au développement technologique, la modernisation de l'administration publique et l'amélioration des services publics sont devenues les principales préoccupations du gouvernement algérien. La gestion moderne fournit des prestations de services et des applications de haut niveau qualitatif. La gestion moderne fournit des services de haute qualité, et cette dernière reflète des applications de haute qualité. A travers une démarche quantitative nous avons étudié le rôle des plateformes numériques de participation citoyenne sur la modernisation et l'amélioration du service public. Nous avons abordé d'abord le concept clés de notre recherche, à savoir l'amélioration de service public via les plateformes numérique de participation citoyens. Ensuite présenté les résultats de notre recherche. Les résultats obtenus montrent l'impact positif que nous avons proposé dans la problématique.

Mot clé : E-gouvernement, participation en ligne (Online participation), qualité du service public, la démocratie électronique, Web 2.0.

REMERCIEMENTS

Nous remercions Dieu le tout puissant de nous avoir accordé la volonté et la patience pour l'accomplissement de ce travail.

Nous adressons énormément de reconnaissance à nos encadreurs : **Pr SAHEL Sidi-Mohammed** et **Mme CHERKIT Fatma Zahra** pour leurs précieux conseils et orientations ainsi que leur rigueur, compétence et patience.

Nous remercions également tous les membres de jury qui ont accepté l'évaluation de ce travail.

Nous tenons à remercier notre tuteur Mr. Louail (Directeur de la modernisation au sein **du Ministère du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale**), de nous avoir bien accompagnés durant l'élaboration de ce travail de recherche.

Nous adressons notre gratitude à nos familles, nos amis, ainsi, qu'à toute personne ayant contribué de près ou de loin à l'élaboration de ce travail.

TABLES DES MATIERES

RÉSUMÉ	I
REMERCIEMENTS	II
TABLE DES MATIÈRES	III
LISTE DES TABLEAUX	V
LISTE DES FIGURES	VI
LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES	VII
INTRODUCTION GENERALE	1
CHAPITRE I : NATURE ET L'ÉVOLUTION DE L'E-GOUVERNEMENT ET L'E-PARTICIPATION	4
REVUE DE LITTÉRATURE	5
CADRE CONCEPTUEL.....	11
1. L'e-gouvernement	12
1.1 Histoire et définition	12
1.2 Les avantages de l'e-gouvernement.....	14
1.3 Types et caractéristiques de l'e-gouvernement.....	15
1.4 Les étapes de développement de l'e-gouvernement	18
1.5 E-gouvernement et e-gouvernance	19
2. L'e-participation.....	21
2.1 Histoire et définition	21
2.2 Modèles et outils de l'e-participation	23
2.3 Indices & méthodes d'évaluation de l'e-participation.....	26
2.4 Défis de l'e-participation	29
2.5 Le gouvernement ouvert et l'E-participation.....	33
3. Modernisation de l'administration publique et l'amélioration du service public	33

3.1	Modernisation de l'administration publique.....	33
3.2	L'amélioration de la qualité du service public.....	39
CHAPITRE II : CADRE METHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE		41
1.	Approche épistémologique.....	42
2.	Approche méthodologique	42
3.	Les outils de collecte de données	42
3.1	La Recherche documentaire.....	43
3.2	L'observation	43
3.3	Le questionnaire.....	43
4.	Population et échantillonnage	44
4.1	Taille de l'échantillon	44
5.	L'analyse des données.....	44
CHAPITRE III : DISCUSSION DES RESULTATS		45
1.	Présentation du projet objet de l'étude.....	46
1.1	Présentation de l'organisme d'accueil	46
1.2	L'e-gouvernement dans le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale.....	51
1.3	La Plateforme ARAACOM	54
2.	Discussion des résultats.....	55
CONCLUSION		64
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES		67
ANNEXES A ORGANIGRAMME DE L'ENTREPRISE.....		71
ANNEXES B QUESTIONNAIRE		73

LISTE DES TABLEAUX

<i>Tableau 1.1: Représente les avantages pour les citoyens.....</i>	<i>14</i>
<i>Tableau 1.2: Représente les avantages pour le gouvernement.....</i>	<i>14</i>
<i>Tableau 1.3: Représente les Caractéristiques des types de gouvernement électronique ...</i>	<i>17</i>
<i>Tableau 3.1: Représente les réformes administratives à travers le temps.....</i>	<i>33</i>
<i>Tableau 3.2: Représente certaines actions gouvernementales concernant la modernisation de l'administration publique.....</i>	<i>35</i>
<i>Tableau 2.1: Représente les canaux existants qui permettent aux citoyens de participer en ligne</i>	<i>63</i>

LISTE DES FIGURES

<i>Figure 1.1: Représente un vaste système schématique pour les modèles de gouvernement électronique</i>	16
<i>Figure 2.1: Représente les 3 indices pour calculer l'indice de développement de l'e-gouvernement.....</i>	27
<i>Figure 2.2: Représente les niveaux d'évaluation le succès de la participation en ligne....</i>	28
<i>Figure 2.1: Représente le sexe</i>	56
<i>Figure 2.2: Représente tranche d'âge</i>	56
<i>Figure 2.3: Représente les catégories de répondants selon leur rapport au secteur du travail, à l'emploi et à la sécurité sociale.....</i>	57
<i>Figure 2.4: Représente l'étendue de connaissance de la question de la participation numérique des citoyens.....</i>	58
<i>Figure 2.5: Représente utilité de la participation en ligne.....</i>	59
<i>Figure 2.6: Représente la présence du ministère du travail sur internet et les réseaux sociaux.....</i>	60
<i>Figure 2.7: Représente la consultation de site web du ministère</i>	60
<i>Figure 2.8: Représente l'existence d'un champ pour la plateforme ARAACOM</i>	61
<i>Figure 2.9: Représente la présence d'un espace citoyen.....</i>	62
<i>Figure 2.10: Représente la volonté de faire les réclamations et recevoir les informations en ligne</i>	62

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

ACRONYME	SIGNIFICATION
CMS	Content management system
CRM	Gestion de la relation client
EGDI	L'indice de développement de l'administration en ligne
EPI	L'indice de participation électronique
HCI	L'indice du capital humain
IHM	Interfaces Homme-machine
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Économiques
ONU	Organisation des Nations Unies
OSI	L'indice des services en ligne
SIG	Système d'information géographique
TALN	Traitement automatique du langage naturel
TIC	Technologies de l'information et de la communication
TII	L'indice d'infrastructure de télécommunication
TQM	La gestion de la qualité totale
URL	Localisateur uniforme de ressource

INTRODUCTION GENERALE

Introduction

Dans les dernières années, plusieurs changements ont été impliqués sur le fonctionnement de l'administration publique afin de moderniser et d'améliorer les services fournis aux citoyens. Cela est réalisable grâce aux progrès scientifiques et techniques et à l'utilisation d'internet, qui ont introduit de nouveaux systèmes d'information qui contribuent à faciliter les procédures et placer la satisfaction des citoyens au cœur des priorités.

Dans le secteur de l'administration publique en Algérie, la modernisation constitue une démarche essentielle qui accompagne le développement technologique, chose qui permet une amélioration importante en termes de performance, de simplicité et de qualité de service pour le citoyen, toute en prenant en considération la réalité et les exigences de l'administration algérienne et s'adaptant aux besoins et aux attentes souhaités.

L'objectif principal de l'introduction de différentes technologies dans le secteur public est d'accroître la performance du service public et de fournir des services de qualité aux citoyens. La participation électronique (e-participation) via les plateformes numériques a un rôle important en vue d'accroître la performance des services public par l'utilisation de ces plateformes qui permettent à la population d'interagir avec les autorités publiques et qui sont au cœur du gouvernement participatif et peuvent être un outil puissant afin d'augmenter cette participation citoyenne et la redevabilité des institutions publiques.

Cependant, malgré la mise en place des plateformes numériques et les efforts déployés, qui permettent aux citoyens d'exprimer leur opinion ou de signaler des problèmes de dysfonctionnements, ces plateformes n'arrivent pas à atteindre les objectifs de participation, de transparence et de redevabilité qu'elles devraient promouvoir (OCDE, 2020) pour atteindre une meilleure performance, bien que la participation des citoyens n'est pas nouvelle, c'est la numérisation de cette participation qui est la nouveauté dans la question.

Objectifs du travail de recherche

Ce travail de recherche a pour objectifs :

- ✓ D'attirer l'attention sur un sujet que nous estimons peut-être n'a pas été beaucoup abordé dans la recherche et les études scientifiques en Algérie que nous avons pu consulter et ceci malgré son importance avec le développement

du concept du e-gouvernement et la transformation qu'a subit l'administration algérienne en vue/pour la modernisation.

- ✓ De savoir dans quelle mesure un échantillon de citoyens est préparé à la participation numérique, avec une évaluation de celles existantes qui leur permettent de le faire.

Problématique

Dans ce contexte, nous tenterons d'apporter des éléments de réponses à la problématique suivante :

Quelle est la place des plateformes numériques dans l'amélioration de la performance et la qualité du service public ? Cas la plateforme AraaCom du ministère du Travail

Techniques de recueil d'informations ;

Afin de répondre à cette problématique, nous élaborons une étude quantitative basée sur la recherche documentaire, l'observation et le questionnaire.

Pour ce faire, il est important de voir le rôle des plateformes numériques de participation citoyenne et l'évaluation du niveau de préparation et les pratiques réelles de participation en ligne.

Nous avons effectué notre stage pratique au niveau du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale, nous avons souligné plusieurs efforts en matière de développement des différents systèmes d'information.

Ce travail de recherche est divisé en deux chapitres. Dans le premier chapitre, nous introduisons une revue de la littérature. Puis nous abordons le cadre conceptuel dans lequel nous définirons les concepts de notre recherche avec les éléments clés : « e-gouvernement », « participation en ligne (Online participation) » et « qualité du service public », « la démocratie électronique », « Web 2.0 ».

Dans le second chapitre, nous discuterons des méthodes de recherche que nous avons choisies pour la recherche, telles que l'approche méthodologique choisie et les outils de collecte de données. Ensuite, les résultats et discussions, en présentant l'organisme d'accueil « Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale ». Enfin, nous présenterons les analyses et les discussions autour des résultats obtenus.

**CHAPITRE I : NATURE ET
L'ÉVOLUTION DE L'E-
GOUVERNEMENT ET L'E-
PARTICIPATION**

REVUE DE LITTÉRATURE

À travers la revue et des rapports publiés par des organismes internationaux, nous avons constaté que le sujet de la participation citoyenne est multidisciplinaire qui chevauche la science politique, l'e-gouvernement et le système d'information et même les TIC.

(Aljazzaf, Al-Ali, & Sarfraz, 2020) Ont réalisé un article portant sur la thématique : « e-Participation Model for Kuwait e-Government » qui a pour objectif à découvrir les facteurs critiques affectant la participation électronique au Koweït, Pour ce faire les auteurs ont utilisé un questionnaire se compose de 38 questions La première partie comprend des questions concernant des facteurs démographiques tels que l'âge, le sexe et la familiarité avec Internet. D'autres questions portent sur les facteurs de participation électronique proposés, les résultats de l'analyse statistique ont conclu qu'une grande partie des personnes 46,85% n'utilisent pas le portail e-gouvernement en indiquant que les facteurs techniques, l'influence sociale, les facteurs politiques, l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue sont les facteurs importants qui influencent l'intention du citoyen de participer au gouvernement électronique du Koweït.

De leurs parts, (Shahab, Bagheri, & Potts, 2021) ont exploré dans un article intitulé : « Barriers to employing e-participation in the Iranian planning system » les obstacles à l'utilisation de la participation électronique dans le contexte du système de planification d'un pays en développement. Ils avaient mené des entretiens avec 43 participants Comprenaient 19 planificateurs du secteur public, 15 planificateurs du secteur privé et 9 chercheurs universitaires, les participants étaient favorables à la mise en œuvre de la participation électronique pour la planification et pour le développement urbain en Iran et ont identifié divers avantages d'une telle mise en œuvre. Cependant, ils mettent davantage l'accent sur les défis et les obstacles à l'utilisation de la participation électronique, en particulier en ce qui concerne les problèmes structurels au sein du système de planification iranien.

Les résultats de cette étude montrent que les principaux obstacles à la participation électronique en Iran sont les attitudes vis-à-vis de la participation, la structure et la culture du système de planification et la capacité du personnel à impliquer le public à travers la participation.

Pour (Gautrin, 2004) dans son rapport sur le gouvernement en ligne pour le gouvernement de Québec, intitulé : « Vers un Québec branché pour ses citoyens », la démocratie en ligne est une autre des éléments importants du gouvernement en ligne. En

parallèle aux quatre stades de développement établis par Gartner, abordé au-dessous dans les chapitres suivants, les initiatives visant à promouvoir et à concrétiser ce qu'il est convenu d'appeler la démocratie en ligne constituent ainsi un autre niveau de développement du gouvernement en ligne. La démocratie en ligne permet d'établir une meilleure communication entre les gouvernements et la population.

Selon Andrew Kakabadse, Nada K. Kakabadse, Alexander Kouzmin (2003) « la démocratie électronique peut être comprise comme la capacité du nouvel environnement de communication à améliorer le degré et la qualité de la participation du public au gouvernement. ». Pour sa part, la Fondation Bertelsmann définit la démocratie en ligne comme suit : « La démocratie électronique est l'utilisation d'Internet par le gouvernement, les partis politiques et les groupes de défense des droits pour fournir des informations, communiquer, fournir des services ou stimuler la participation afin de générer un débat plus solide parmi les citoyens ». (Noble P. & Associés 2001).

En raison de son histoire, de son infrastructure technique et des idéaux qui ont accompagné son développement, Internet est souvent associé à l'idée d'une participation plus active des individus à l'espace public (Cardon, 2013)

Magermans Werdy dans son mémoire intitulé « Plateforme de participation citoyenne en ligne - Au prisme des pratiques des gestionnaires administratifs » pour l'année académique 2017/2018 a abordé la thématique de la participation citoyenne du point de vue de la science politique, mettant en évidence l'expérience de la Wallonie en Belgique. Magermans Werdy a constaté que les dispositifs participatifs sont très peu étudiés du point de vue de l'administration et des personnes qui les mettent en œuvre au quotidien. A cet égard, il a posé la question suivante : « Quelle adaptation a entraîné l'insertion de la plateforme de participation citoyenne en ligne de CitizenLab dans les pratiques des gestionnaires administratifs wallons qui l'ont mise en œuvre ? ». À partir de cette question de recherche, l'objectif de son mémoire était de comprendre les enjeux liés à l'implantation d'un nouvel instrument de participation citoyenne en ligne à partir du prisme des pratiques des agents de différentes administrations communales.

A l'issue de son mémoire, Magermans Werdy a considéré que la question qu'a posée a, tout d'abord, permis de construire le concept de « plateforme de participation citoyenne en ligne ». Celui-ci n'étant pas encore abordé par la littérature scientifique. Grâce à ce travail de conceptualisation, il a été possible de retracer la généalogie des deux courants dans

lesquels s'inscrivent son mémoire, à savoir la démocratie participative et le Web 2.0. Une étude empirique de ce concept a permis de découvrir plus spécifiquement les acteurs clés qui gravitent autour de la plateforme de participation citoyenne en ligne développée par l'entreprise CitizenLab (Magermans, 2018).

De leurs côtés, (Moksit & Ahsina, 2020) dans un article intitulé « les déterminants de la satisfaction des utilisateurs d'e-gouvernement : revue de littérature », ont déterminé que la problématique de leur recherche est d'identifier les facteurs de satisfaction des utilisateurs de l'e-gouvernement. Alors que les études sur l'e-gouvernement se sont focalisées beaucoup plus sur les facteurs liés au fournisseur de services et aux exigences technologiques plutôt que sur les besoins de l'utilisateur final.

La satisfaction des citoyens est un des objectifs des systèmes e-gouvernements. En effet, l'évolution rapide des nouvelles technologies et les exigences multipliées des citoyens qui demandent plus et de meilleurs services en ligne ont favorisé le développement du concept e-gouvernement.

Nous apprécions l'importance de l'article scientifique de Moksit Idriss et Ahsina Khalifa dans le fait que les principaux utilisateurs visés dans le cas de l'e-gouvernement sont avant tout des citoyens, et que l'objectif de répondre à leurs besoins du point de vue des systèmes d'information doit être intégré à leur participation en ligne. Ici, nous pouvons voir l'impact que la participation peut avoir sur l'amélioration du service public.

L'impact potentiel des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) sur les efforts visant à renforcer la participation des citoyens aux mécanismes publics de décision est à l'heure actuelle largement reconnu (Organisation de Coopération et de Développement Économiques , 2003).

En 2020, l'OCDE a élaboré un rapport intitulé : « Evaluation des plateformes numériques de participation citoyenne en Tunisie » pour fournir une évaluation des plateformes tunisiennes de participation numérique (E-participation), en se concentrant surtout sur les plateformes gouvernementales telles que www.e-participation.tn www.e-people.gov.tn et www.legislation.tn. La recherche a adopté une approche qualitative. Elle conclut au finale qu'en Tunisie, en dépit de plateformes qui sont technologiquement globalement au point, l'utilisation de ces derniers reste en-deçà des attentes. Les recommandations fournies dans l'étude vont dans le sens d'une amélioration et d'une

clarification de la gouvernance des plateformes, de la définition d'une stratégie concertée et pilotée, d'une plus grande précision des textes juridiques qui ont trait à l'E-participation, et du renforcement du capital humain aussi bien en matière d'administration que d'exploitation opérationnelle de ces plateformes.

(Abusleme, 2020) Présente dans son étude intitulée : « Cracking the political code : the case of e-participation in Colombia » L'objectif de ce travail était de déterminer si ses conclusions préliminaires tirées de la littérature étaient vraies dans le cas de l'Urna de Cristal en Colombie, un dispositif multimédia de participation électronique composé d'une variété de projets (communément appelés « campagnes ») menés par le Ministère des technologies de l'information et de la communication. Dans ce but, une série de critères a été établie et adaptée à partir d'un cadre multidimensionnel pour l'évaluation des approches centralisées multiplateformes de l'exploitation des médias sociaux par des agences gouvernementales développées ailleurs. Ensuite, ces critères – inclusion, participation et délibération – ont été appliqués aux projets nationaux mis en œuvre dans le cadre de ce programme en 2017. L'auteur a utilisé une analyse quantitative plus précise, Les preuves analysées suggèrent que le gouvernement colombien n'avait que peu d'incitations politiques pour rendre le processus politique plus démocratique lors de la mise en œuvre d'Urna-de-Cristal. En effet, il y a peu de preuves d'une quelconque intention de rendre le processus politique plus participatif ou délibératif. Les chances pour les gens de donner leur avis étaient limitées, les campagnes d'information étaient déguisées en campagnes de consultation. La réception des propositions était généralement centralisée sur un site Web officiel, la plupart des campagnes portaient sur des politiques déjà conçues, quelques-unes d'entre elles ont tenté de légitimer le travail du gouvernement, et une campagne de non-influence a été mise en œuvre aux niveaux local et national. Néanmoins, certaines données suggèrent qu'il y avait une intention de rendre le processus politique plus inclusif. Bien que ces preuves ne soient pas concluantes, cela pourrait être cohérent avec le cadrage de ce programme de participation électronique en tant que stratégie de communication. Ainsi, le gouvernement colombien aurait été disposé à tenir les gens informés de certaines questions, notamment des politiques déjà mises en œuvre, mais cela les aurait également empêchés de fournir un retour d'information et d'influencer la prise de décision.

Dans leur article « L'innovation dans le secteur public : un atout pour une administration publique moderne » (MOHAMMED AZIZI & HEMISSI, 2019) ont été intéressés à l'innovation comme moteur de modernisation durable dans le secteur public, et

ce, précisément à travers l'étude de l'expérience de mise en place de la plateforme de collaboration et de participation gouvernementale au Québec "Canada" et l'évaluation de son application dans le secteur public Algérien.

Les deux auteurs ont noté que l'innovation est une notion qui n'est plus l'apanage de l'entreprise privée. Mais une voie d'amélioration, voire une nécessité dans le secteur public. L'innovation joue un rôle primordial dans la mise en place du travail participatif et collaboratif, l'utilisation optimale des TIC, la favorisation du sens de l'écoute et du partage. Elle vise directement la transparence, la collaboration et la participation.

Il convient de noter qu'il est nécessaire pour l'Algérie d'adopter une telle innovation et de mettre en ligne un site permettant aux citoyens et aux organisations privées de travailler en collaboration avec le gouvernement pour construire ensemble une administration publique moderne.

CADRE CONCEPTUEL

1. L'e-gouvernement

Selon West, le gouvernement électronique est l'utilisation d'Internet ou d'autres moyens numériques pour fournir des informations et des services gouvernementaux en ligne. De plus, les Nations Unies ont décrit l'e-gouvernement comme « Utiliser Internet et le Web pour fournir des informations et des services gouvernementaux aux citoyens ».

1.1 Histoire et définition

a Histoire

Bien que le terme « e-gouvernement » ne soit utilisé de façon générale que depuis l'an 2000, le phénomène a commencé à se développer à partir du milieu des années 1980. On peut dire de l'e-gouvernement qu'il est né des interactions entre trois ensembles de facteurs distincts, dont chacun a évolué de façon individuelle : les TIC, les concepts de gestion et l'administration proprement dite (Brown, 2005).

En 1998, la France a lancé le Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information (Pagsi) qui est apparue comme l'élément déclencheur d'une politique nationale de développement de l'administration électronique (Laëtitia, 2010).

Alors que la Finlande a été l'un des premiers pays à lancer une carte nationale d'identité électronique comportant une signature numérique pour sécuriser les transactions électroniques en 1999 (Lau, 2004).

L'Algérie a connu des applications sporadiques de l'e-gouvernement au cours des premières années du deuxième millénaire, et dans le secteur de la sécurité sociale, par exemple, l'année 2007 a vu la première apparition de la carte CHIFA.

En 2009, Le gouvernement algérien, a mis en place un plan multisectoriel appelé «Stratégie e-Algérie 2013», ayant pour objet le déroulement d'un programme d'action en vue d'organiser la mutation de l'Algérie vers la société de l'information et l'Economie numérique jusqu'au l'an 2013, par l'allègement des procédures administratives, la décentralisation de l'établissement des documents et l'accélération de l'usage des TIC dans les administrations.

En 2021, le ministère de l'Intérieur, des Collectivités locales et de l'Aménagement du territoire a lancé un service appelé "guichet à distance" pour permettre aux citoyens d'y

déposer les différents dossiers relevant des prérogatives de l'administration centrale, de la wilaya, de la daïra et de la commune, à travers une plateforme numérique lancée sur le site web du ministère : www.interieur.gov.dz .

b Définitions

Avec le temps, le concept d'e-gouvernement a été influencé par de nombreux facteurs externes, en particulier les besoins des citoyens, qui changent et se développent constamment, ce qui fait du concept d'e-gouvernement, à son tour, un concept encore en pleine évolution.

On constate qu'il n'existe pas de définition précise de l'e-gouvernement et qu'elle varie selon l'angle de vue et la compréhension générale du sujet de l'e-gouvernement et du contexte de ses usages fondamentaux.

L'e-Gouvernement est défini par la communauté européenne comme « l'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC) dans les administrations publiques, associée à des changements au niveau de l'organisation et de nouvelles aptitudes du personnel. L'objectif est d'améliorer les services publics, renforcer les processus démocratiques et de soutien aux politiques publiques. ». De son côté, pour l'OCDE est « 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 ».

Selon l'ONU, l'e-gouvernement peut être défini comme « l'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC) pour améliorer les activités des organisations du secteur public et de leurs agents. ».

L'État du Texas, de son côté, définit l'e-gouvernement de la façon suivante : « Activités gouvernementales qui s'opèrent par des processus numériques dans le cadre d'un réseau informatique, généralement l'Internet, entre l'administration et des membres du public ainsi que des entités du secteur privé, en particulier des entités réglementées. Ces activités concernent généralement l'échange électronique d'informations dans le but d'acquiescer ou de fournir des produits ou des services, de passer ou de recevoir des commandes, de fournir ou d'obtenir des informations, ou de réaliser des transactions financières. » (Brown, 2005).

1.2 Les avantages de l'e-gouvernement

Les tableaux 1 et 2 suivants montrent respectivement les avantages de l'e-gouvernement pour les citoyens et pour le gouvernement.

Tableau 1.1: Représente les avantages pour les citoyens

<ul style="list-style-type: none"> • Qualité et accessibilité des services 	<ul style="list-style-type: none"> • Peu ou pas de déplacement : toute démarche peut se faire à distance. • Pas d'attente dans une file (« <i>self-service</i> ») • Pas de contrainte horaire car on peut accéder aux services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. • Un guichet d'entrée unique pour les demandes (« <i>one stop servicing</i> ») : pas de déplacement d'un département ou d'un service à l'autre. • Disponibilité de l'information. • Prise en charge globale de la demande qui nécessite l'intervention de plusieurs services.
<ul style="list-style-type: none"> • Délais de traitement des demandes 	<ul style="list-style-type: none"> • Gains de temps obtenu grâce à l'accélération des procédures. • Service personnalisé.
<ul style="list-style-type: none"> • Cout des prestations 	<ul style="list-style-type: none"> • Potentiel de réduction des couts pour les clients de l'administration grâce à l'amélioration des procédures administratives.

Source : Saint-Amant G., 2005, « E-Gouvernement : cadre d'évolution de l'administration électronique », Systèmes d'information et management, vol. 10, n° 1.

Tableau 1.2: Représente les avantages pour le gouvernement

<ul style="list-style-type: none"> • Productivité 	<ul style="list-style-type: none"> • Rationalisation des coûts. • Accélération des procédures et simplification des tâches. • Meilleur contrôle des activités des divers départements.
<ul style="list-style-type: none"> • Attractivité 	<ul style="list-style-type: none"> • Amélioration de l'image extérieure suite au rapprochement avec l'administré et les entreprises.

<ul style="list-style-type: none"> • Qualité de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Décharge des tâches administratives contraignantes puisque automatisées au profit d'un travail réel de conseil et de support aux administrés. • Plus grande satisfaction personnelle des employés due à la plus grande satisfaction de l'administré-client.
--	--

Source : Saint-Amant G., 2005, « E-Gouvernement : cadre d'évolution de l'administration électronique », Systèmes d'information et management, vol. 10, n° 1.

1.3 Types et caractéristiques de l'e-gouvernement

a Types de l'e- gouvernement

Les types de gouvernement électronique peuvent être classés en 8 catégories (Fang, 2002), comme suit :

1) Gouvernement-à-citoyens (G2C)

Donner l'impulsion à la mise en ligne des services publics, notamment à travers la prestation électronique de services d'information et de communication ;

2) Citoyens-à-Gouvernement (C2G)

Donner l'impulsion à la mise en ligne des services publics, notamment par la prestation électronique de services d'échange d'informations et de communication ;

3) Gouvernement-à-Business (G2B)

Conduire activement des initiatives de transactions électroniques telles que l'approvisionnement électronique et le développement d'un marché électronique pour les achats gouvernementaux ; et exécuter les appels d'offres du gouvernement par des moyens électroniques pour l'échange d'informations et de produits ;

4) Business-à-Gouvernement (B2G)

Conduire activement des initiatives de transactions électroniques telles que l'approvisionnement électronique et le développement d'un marché électronique pour les achats gouvernementaux ; et exécuter les appels d'offres du gouvernement par des moyens électroniques pour la vente de biens et de services ;

5) Gouvernement-à-Employés (G2E)

Se lancent dans des initiatives qui faciliteront la gestion de la fonction publique et la communication interne avec les employés du gouvernement afin de dématérialiser les candidatures et le système de traitement des candidatures électroniques dans le bureau électronique ;

6) Gouvernement-à-Gouvernement (G2G)

Fournir aux ministères ou organismes du gouvernement une base de coopération et de communication en ligne sur la méga base de données du gouvernement pour avoir un impact sur l'efficacité et l'efficacité. Il comprend également l'échange interne d'informations et de produits.

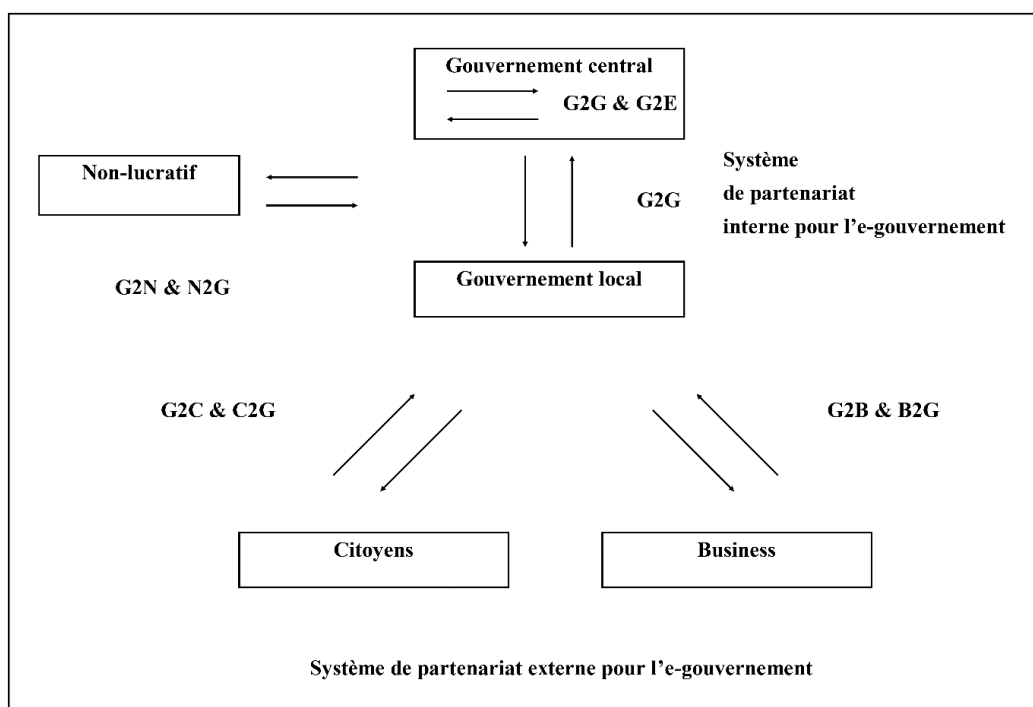
7) Gouvernement-à-Non-lucratif (G2N)

Le gouvernement fournit des informations et des communications aux organisations à but non lucratif, aux partis politiques et aux organisations sociales, à la législature, etc.

8) Non lucratif-à-Gouvernement (N2G)

Échange d'informations et communication entre le gouvernement et les organisations à but non lucratif, les partis politiques et les organisations sociales, l'Assemblée législative, etc.

Figure 1.1: Représente un vaste système schématique pour les modèles de gouvernement électronique



Source : Zhiyuan Fang, 2002, p10

b Caractéristiques de l'e-gouvernement

Certaines caractéristiques de l'e-gouvernement comme suit :

Tableau 1.3: Représente les Caractéristiques des types de gouvernement électronique

Elément	Informations	Communication en ligne	Transaction
G2C & C2G	Demandes d'informations d'une entreprise ou du citoyen concernant les taxes, les licences commerciales, les registres, les lois, les programmes politiques, les responsabilités administratives, etc.	Demandes d'informations et discussions concernant les processus administratifs et les produits ; communication avec les politiciens, les autorités, etc.	Prestation en ligne du service et affichage des résultats ; vote électronique, fourniture de solution en ligne et participation en ligne, etc.
G2B & B2G	Demandes d'informations d'une entreprise ou du citoyen concernant les taxes, les licences commerciales, les registres, les lois, les programmes commerciaux, la politique commerciale, les responsabilités administratives, etc.	Demandes d'informations et discussions concernant les processus administratifs pour les entreprises et les produits ; communication avec les politiciens, les autorités, etc.	Prestation en ligne du service et affichage des résultats ; transactions électroniques de comptabilité, e-audit, e-procurement, e-shopping, etc.
G2G	Échange d'informations entre différentes autorités et différents niveaux hiérarchiques, concernant les actes administratifs et les lois, l'élaboration des politiques, les données, les projets ou les programmes, les informations de base sur les décisions, etc.	Les informations sont échangées entre différentes autorités et différents niveaux hiérarchiques ; forums de discussion ; communication dans la négociation et la prise de décision ; interaction concernant des actes administratifs et des lois, des projets ou des programmes, etc.	Flux de travail inter-organisationnel et échange de données, échange de politique et de solution en ligne, gestion de l'information et des connaissances, etc.
N2G & G2N	Échange d'informations concernant les actes administratifs, la	L'information est échangée entre différentes	Flux de travail intra-organisationnel et échange de politiques et

	politique administrative, les données, les registres, les lois, les programmes politiques, les informations de base sur les décisions, etc.	organisations et agences ; forums de discussion ; communication dans la négociation et la prise de décision ; interaction concernant les actes administratifs	de solutions, gestion des données, des informations et des connaissances, etc.
G2E	Échange d'informations concernant les travaux et les performances, la politique du personnel, les données et les avis pour la gestion et le développement de carrière des employés du gouvernement, etc.	Les informations sont échangées entre différents services ou personnes ; forums de discussion ; communication dans la négociation et la prise de décision ; interaction autour des œuvres et des performances, etc.	Flux de travail interpersonnel et échange de politique et de solution du personnel, gestion des données, des informations et des connaissances, participation en ligne, etc.

Source : Zhiyuan Fang, 2002, p8-9

1.4 Les étapes de développement de l'e-gouvernement

Selon Gartner, l'application ou le développement de l'e-gouvernement passe par quatre phases de maturation du gouvernement électronique : Phase d'information ; phase d'interaction ; phase de transaction ; phase de transformation.

1) Phase d'information

Pour l'administration en générale et les différentes institutions du gouvernement, cette première phase est la première présence sur le Web via des sites Web, des portails, des applications et autres. Cela permet la transparence et l'information dont le public a besoin. Comme il est important à ce stade de prendre en compte une charte graphique respecte l'identité visuelle établie par le gouvernement.

2) Phase d'interaction

À ce stade, nous passons à la phase de l'interaction avec le public par le biais d'une communication directe via e-mail, forums, commentaires et autres.

Où le public peut :

- Poser des questions via le courrier électronique ou communiquer avec les fonctionnaires (ou officiels) de différents niveaux de l'administration publique ;

- Utiliser des moteurs de recherche pour trouver des informations ;
- Télécharger et soumettre toutes sortes de formulaires des services publics ;
- Participer aux forums et à certains débats sociaux et politiques (e-démocratie) ;
- Enregistrement et vote en ligne (e-démocratie) ;
- Demande et renouvellement de permis de conduire ;
- Enregistrement de véhicules ;
- Paiement des impôts ;
- Échange de données inter agences ;
- Comptes personnels (mon taxe, mon permis, mes amendes, mes données personnelles, etc.).

3) Phase de transaction

À ce stade, le public peut obtenir de nombreux services sans avoir à se déplacer. Cette étape est souvent appelée e-service lorsque le gouvernement est en mesure de fournir ses services sur Internet.

4) Phase de transformation

Il s'agit de transformer la relation du gouvernement avec les citoyens. En simplifiant les démarches et en se concentrant sur leurs besoins et aspirations.

Cette phase permet les services suivants :

- Site web personnalisé avec des comptes personnels intégrés pour les services publics en ligne ;
- Base données intégrées au service des organismes publics ad hoc.

Il est à noter qu'il n'est pas nécessaire pour une institution gouvernementale de passer par les quatre phases ci-dessus, tout dépend de l'importance de la phase dans ses opérations.

1.5 E-gouvernement et e-gouvernance

“E-governance is beyond the scope of e-government.” (Fang, 2002); c'est-à-dire que l'e-gouvernance dépasse le cadre de l'e-gouvernement.

Alors que l'e-gouvernement est défini comme une simple utilisation d'Internet ou d'autres moyens numériques pour fournir des informations et des services gouvernementaux en ligne, l'e-gouvernance permet la participation directe des citoyens à des activités politiques allant au-delà du gouvernement et inclut la démocratie électronique, le vote électronique et la participation à des activités politiques en ligne.

L'e-gouvernance est aussi « l'interaction participative entre le gouvernement et les citoyens, afin d'assurer une exploitation efficace des ressources et une augmentation de la qualité des services offerts par l'État qui sous-entend l'amélioration de la qualité de vie des citoyens (le bien-être social). »

Dans son concept élargi, la e-gouvernance pour les entreprises peut être défini comme « l'ensemble des mécanismes organisationnels qui ont pour effet de délimiter les pouvoirs et d'influencer les décisions des dirigeants, autrement dit, qui gouvernent leur conduite et définissent leur espace discrétionnaire » (Charreaux, 1997)

L'e-gouvernance comme étant l'application de moyens électroniques pour (Backus, 2001):

- Faciliter/soutenir l'interaction entre le gouvernement et les citoyens et entre le gouvernement et les entreprises ;
- Adapter/mettre à jour le fonctionnement interne du gouvernement en vue de simplifier et d'améliorer les aspects démocratique, gouvernemental et économique de la gouvernance.

L'e-gouvernance se compose de trois éléments (Heeks, 2001) :

- La e-administration : qui est en fait l'application de l'e-gouvernement dans sa relation avec les citoyens et les entreprises en tant qu'administrés ;
- La e-citoyen et les e-services : pour connecter les citoyens et les servir en ligne ;
- La e-société pour construire des interactions au sein et de la société civile.
- Dans ce sens, l'e-gouvernance offre deux aspects complémentaires :
 - Politique (se concentrant sur la facilitation des processus démocratiques et participatifs via l'engagement des citoyens) ;
 - Technique (mettant l'accent sur les opérations et processus gouvernementaux).

2. L'e-participation

E-Participation est l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour impliquer les citoyens dans la prise de décision et la prestation de services publics (Medaglia, 2012).

2.1 Histoire et définition

a Histoire

La participation électronique est apparue comme un domaine de travail et de recherche dès le début de la transformation du gouvernement électronique. En 2005, il était devenu un terme largement utilisé, et de nombreuses initiatives de participation électronique étaient en cours à travers le monde (Macintosh, Characterizing E-Participation in Policy-Making, 2004)

L'impulsion politique pour la participation électronique est venue de différentes sources. En Europe au début du 21e siècle, l'e-participation était considérée comme un moyen de recréer la confiance dans les institutions publiques, d'accroître leur légitimité et de réengager les citoyens dans les processus démocratiques face à l'indifférence croissante vis-à-vis des propositions politiques formelles. (Kalampokis, Tambouris, & Tarabanis, 2008).

L'e-participation était ainsi perçue comme une opportunité de combler le « déficit démocratique » en Europe. L'Union européenne a activement soutenu les projets de participation électronique dans les États membres de l'UE ainsi que la recherche sur la participation électronique, notamment en soutenant le réseau de praticiens Demo-Net. De nombreuses innovations en matière de participation électronique sont venues du niveau local.

Aux États-Unis, en 2008, tous les niveaux de gouvernement avaient largement adopté l'e-gouvernement (Reddick & Norris, 2013). L'élan pour la participation électronique s'est fortement accéléré à la suite de la directive sur le gouvernement ouvert de l'administration Obama de 2009, qui a incité les agences fédérales et les gouvernements locaux à prendre des mesures rapides pour mettre en place des fonctionnalités de participation électronique (par exemple, des consultations électroniques, l'utilisation des médias sociaux). (Mossberger, Wu, & Crawford, 2013). Cela s'est ajouté à une série d'exigences juridiques

préexistantes pour la participation à différents processus politiques, tels que l'élaboration de règles et la numérisation progressive de ceux-ci (Epstein, Newhart, & Vernon, 2014).

Dans d'autres pays, l'impulsion à adopter la participation électronique est venue de diverses motivations selon le pays considéré. Il s'agit notamment d'initiatives phares sur le bon gouvernement et la bonne gouvernance, sur l'e-gouvernement, et sur le gouvernement ouvert et les données ouvertes (Picazo-Vela, Gutiérrez-Martínez, & Luna-Reyes, 2012).

Dans les pays en développement, la participation électronique s'est développée plus tardivement que dans les pays développés. Cela reflétait les retards de diffusion d'Internet et de l'administration en ligne. Cependant, en moyenne, le délai était faible (moins d'une décennie), et au fur et à mesure que l'administration en ligne se développait et avec elle la fourniture d'informations sur le Web et plus tard l'adoption des médias sociaux par les gouvernements, les initiatives de participation électronique sont également devenues courantes. Par exemple, l'enquête des Nations Unies sur l'administration en ligne a documenté l'adoption rapide des consultations en ligne entre 2012 et 2018, de nombreux pays ayant désormais mis en place une version de cet outil de participation (United Nations, 2018).

a Définition

La participation électronique est plus rarement définie comme une branche du gouvernement électronique avec un accent particulier sur l'engagement des citoyens pour la délibération et l'orientation des décisions (Welch, 2012).

La définition utilisée par l'ONU est « le processus d'engagement des citoyens par le biais des TIC dans la conception et la prestation de politiques, de décisions et de services afin de les rendre participatifs, inclusifs et délibératifs » (United Nations, 2014).

(Sæbø, Rose, & Flak, The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area, 2008) Définissent la participation électronique comme une activité sociale, médiatisée par les TIC, impliquant une interaction entre les citoyens, l'administration publique et les politiciens. Cette définition met en évidence l'importance clé du triangle citoyens – administration publique – hommes politiques en tant qu'acteurs des initiatives de participation électronique, et donc en tant que parties prenantes clés à prendre en compte lors de l'examen du succès et de l'impact de telles initiatives.

2.2 Modèles et outils de l'e-participation

a. Portails web

Un site Web portail est un site Web qui fournit une passerelle générale pour accéder à diverses ressources et services disponibles sur Internet et se concentre sur des domaines d'intérêt ou des communautés spécifiques. Par conséquent, les ressources et services collectés peuvent être des sites Web ou des pages Web, des forums, des adresses e-mail, des espaces de publication, des moteurs de recherche, etc. Dans la plupart des cas, les utilisateurs peuvent choisir de s'inscrire au portail afin de s'y connecter ultérieurement et d'utiliser tous les services fournis, y compris l'utilisation d'espaces de travail personnalisés organisés par éléments. Interface Homme-Machine de Base (IHM) : Portail. Un site portail institutionnel est un site portail utilisé pour accéder aux différents sites d'une organisation (entreprise commerciale, établissement public). (Allard, 2015)

b. Les outils de recherche

Un moteur de recherche est une application Web qui permet de trouver des ressources dans une requête sous forme de mots. Les ressources peuvent être des pages Web, des articles de forum Usenet, des images, des vidéos, des fichiers, etc. Certains sites Web fournissent un moteur de recherche comme fonction principale ; le site Web lui-même est appelé « moteur de recherche ». Ce sont des outils de recherche sur Internet et ne nécessitent aucune intervention humaine, ce qui les distingue des annuaires. Ils sont basés sur des "robots", également appelés "bots", "spiders", "crawlers" ou "proxy", ils parcourent le site régulièrement et découvrent automatiquement de nouvelles adresses (URL). Ils suivent les hyperliens qui relient les pages les unes après les autres. Ensuite, chaque page identifiée est indexée dans la base de données, et les internautes peuvent alors accéder à la base de données à l'aide de mots-clés. (Allard, 2015)

c. « *Webcasting* »

La webdiffusion (ou webcasting, mot anglais dont la traduction littérale est « diffusion sur le web ») Désigne la diffusion en continu de contenu audio et/ou vidéo sur Internet. Elle peut être diffusée ou téléchargé. (OCDE, 2020)

d. « *Chat rooms* »

Le terme « chat room » est principalement utilisé pour décrire toute forme de réunions synchrones, parfois même asynchrones. Par conséquent, le terme peut désigner n'importe

quelle technologie, du « chat » en ligne en temps réel et de l'interaction en ligne avec des inconnus (comme les forums en ligne) aux environnements sociaux graphiques entièrement immersifs. L'objectif principal de la salle de discussion est de partager des informations avec un groupe d'autres utilisateurs via le texte. De manière générale, la possibilité de parler à plusieurs personnes dans la même conversation distingue une salle de discussion d'un programme de messagerie instantanée, qui est généralement conçu pour une communication en tête-à-tête. Les utilisateurs d'une salle de discussion en particulier se connectent généralement via un Internet partagé ou une autre connexion similaire, et il existe des salles de discussion pour divers sujets. Les nouvelles technologies ont permis d'utiliser le partage de fichiers et de caméras électroniques dans certains programmes. Ces salles de chat sont des « chat rooms ». (OCDE, 2020)

e. « Wiki »

Wiki est une application Web qui prend en charge la création, la modification et la description collaboratives des pages d'un site Web. Il utilise un langage de balisage et son contenu peut être modifié à l'aide d'un navigateur Web. C'est un logiciel de gestion de contenu avec la plus petite structure implicite, et la structure explicite apparaît en fonction des besoins de l'utilisateur.

Le premier wiki, créé en 1995 par Ward Cunningham pour réaliser la section d'un site sur la programmation informatique, fut appelé WikiWikiWeb. Par exemple, l'un des sites gérés par wiki parmi les plus connus au monde est Wikipédia. (OCDE, 2020)

f. « Content management »

Le système de gestion de contenu (CMS) est une série de logiciels utilisés pour concevoir et mettre à jour dynamiquement des sites Web ou des applications multimédias. Il présente les caractéristiques communes suivantes :

- Ils permettent à plusieurs personnes de travailler sur le même document ;
- Ils offrent une chaîne de publication (workflow), par exemple, la possibilité de télécharger le contenu des fichiers ;
- Ils permettent de séparer les opérations de gestion de la forme et du contenu ;
- Ils permettent de structurer le contenu (à l'aide de FAQ, de documents, de blogs, de forums, etc.)
- Ils permettent de hiérarchiser les utilisateurs et d'attribuer des rôles et des autorisations (utilisateurs anonymes, administrateurs, contributeurs, etc.) ;

- Certains CMS incluent la gestion des versions. (White, 2015)

g. « *Natural language processing* »

Le traitement automatique du langage naturel TALN (en anglais, Natural language processing). C'est un domaine multidisciplinaire qui couvre la linguistique, l'informatique et l'intelligence artificielle, et vise à développer des outils de traitement du langage naturel pour diverses applications. Il ne doit pas être mélangé avec la linguistique informatique pour comprendre les langues à l'aide d'outils informatiques.

TALN est issu de laboratoires de recherche et est progressivement mis en œuvre dans des applications informatiques qui doivent intégrer le langage humain dans les machines. La PNL est parfois appelée ingénierie du langage. (Tanguy, 1997)

h. « *Citizen relationship management* »

Gestion de la Relation Citoyen, dans ce modèle, le modèle G2C applique une stratégie de gestion de la relation client avec le concept d'entreprise. En gérant la relation « client » (citoyen), l'entreprise (gouvernement) peut fournir les produits et services nécessaires pour répondre aux besoins (citoyens) du client. Dans ce modèle, les utilisateurs peuvent interagir avec des agences et des problèmes de courrier, des commentaires ou des demandes adressées à l'agence, et effectuer des transactions, par exemple : déclarations de revenus, services de demande et subventions, etc.

i. SIG

Un système d'information géographique (SIG) est un système d'information conçu pour collecter, stocker, traiter, analyser, gérer et afficher tous les types de données géographiques et spatiales. L'acronyme SIG est parfois utilisé pour définir les « sciences de l'information géographique » ou les « études d'information géospatiale ». Il s'agit des professions ou des professions faisant appel à des systèmes d'information géographique (SIG) et, dans une plus grande mesure, associées aux contrôles informatiques géographiques (ou géomatiques). Ce qui peut être observé au-delà du simple concept de SIG concerne les données d'infrastructure spatiale.

Plus généralement, le terme SIG représente un système d'information qui intègre, stocke, analyse et affiche des informations géographiques. Les applications SIG sont des outils qui permettent aux utilisateurs de créer des requêtes interactives, d'analyser des informations

spatiales et d'utiliser des cartes et une cartographie pour répondre aux changements et aux modifications des données. (OCDE, 2020)

2.3 Indices & méthodes d'évaluation de l'e-participation

Cinq (05) mesures, outils, solutions et méthodes utiles pour mesurer la performance des gouvernements dans la mise en place d'initiatives de participation en ligne (Rivière, 2017):

1) Le « E-Participation Index »

Le premier indice qui peut être utilisé pour évaluer la participation en ligne au niveau national est l'indice de participation électronique (EPI) fourni par les Nations Unies. L'indice compare et évalue qualitativement les mécanismes mis en place par le gouvernement. Bien que cette mesure ne soit pas absolue, son objectif est d'évaluer la performance de chaque pays au temps t, calculée comme suit :

$$E - \text{participation index of contry } x = \frac{(E - \text{participation score of contry } x - \text{lowest } e - \text{participation score})}{\text{Range of total score values for all contries}}$$

Le score de l'e-participation est calculé selon les réponses données au questionnaire. Les questions sont adaptées chaque année selon les sujets du moment.

2) Le « E-Government Development Index »

Bien qu'il soit plus général car il se concentre non seulement sur la participation en ligne, mais l'indice de développement de l'administration en ligne (EGDI) fourni par les Nations Unies met en évidence la capacité du gouvernement à mettre en œuvre des programmes de participation en ligne.

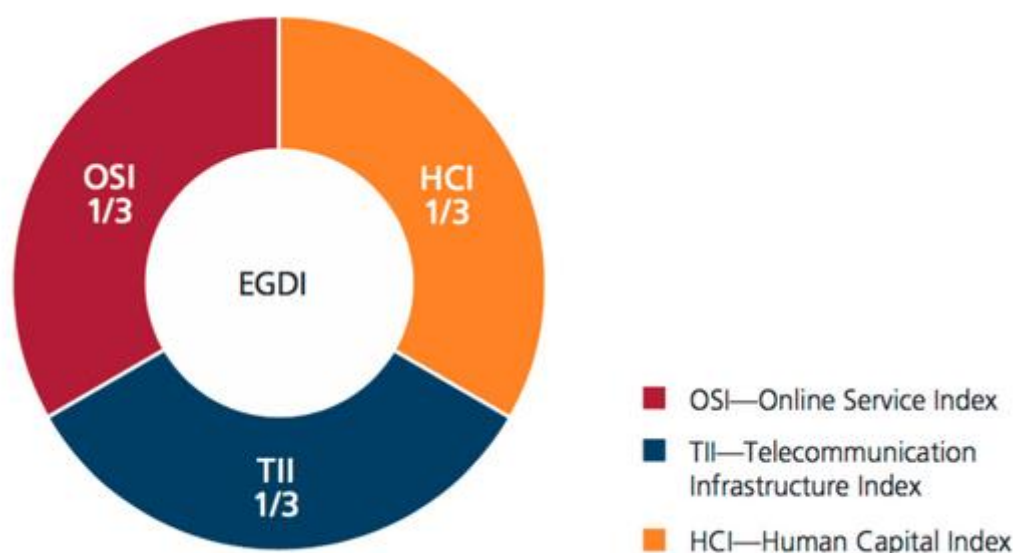
L'indice évalue l'étendue des services en lignes ainsi que leur qualité, et le statut de développement des infrastructures de télécommunication. Il est donc calculé selon les 3 autres indices suivants :

Le *Online Service Index* (OSI), ou l'indice des services en ligne, qui évalue le site internet national du pays,

The Telecommunication Infrastructure Index (TII), ou l'indice d'infrastructure de télécommunication, évaluer l'utilisation d'Internet et des téléphones mobiles et fixes par la population,

The Human Capital Index (HCI), ou l'indice du capital humain, qui évalue le niveau d'alphabétisation de la population adulte ainsi que le niveau d'études moyen dans le pays

Figure 2.1: Représente les 3 indices pour calculer l'indice de développement de l'e-gouvernement



Source : Nations Unies

Comme « L'Indice de participation électronique », « EGDI » est un indice comparatif entre les gouvernements au niveau national.

3) Le METEP: Measurement and Evaluation Tool for citizen engagement and E-Participation

Ce cadre d'analyse est le troisième outil mis à disposition par les Nations Unies (après l'EPI et l'EGDI), et plus particulièrement par le Département des Affaires Economiques et Sociales. L'objectif principal du METEP est de développer un moyen d'évaluer les progrès faits en matière de participation en ligne, avec le but d'échanger sur les meilleures pratiques et l'apprentissage en continu.

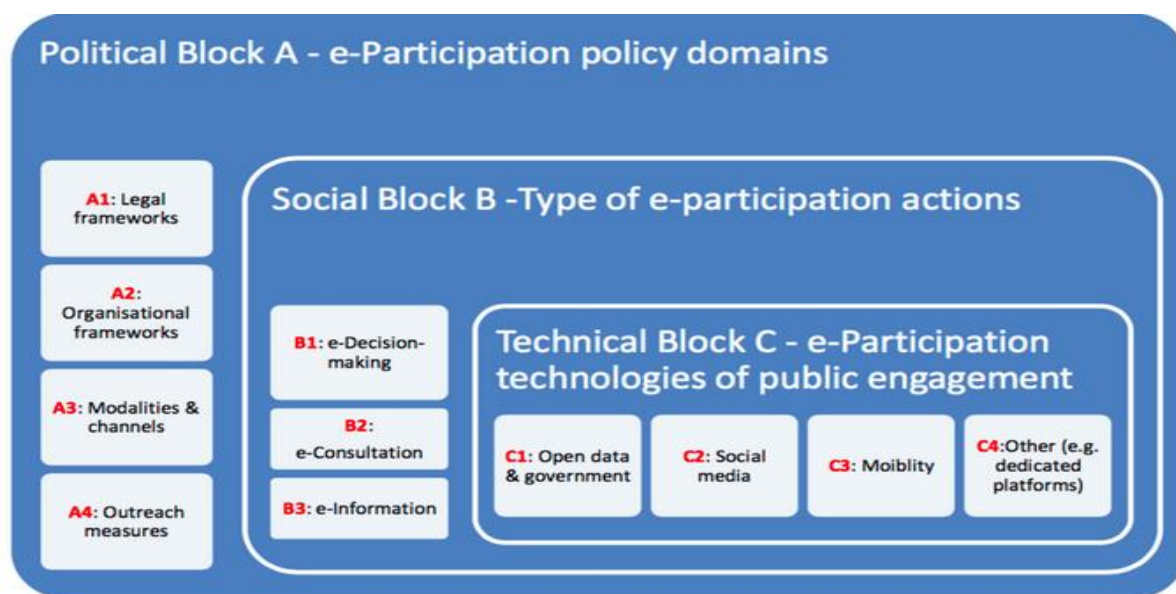
Son but est de diagnostiquer le succès ou l'échec des initiatives de participation des gouvernements locaux, régionaux ou nationaux sur Internet. Sur un plus long terme, le but serait de comparer la performance entre les pays.

Le cadre est construit en deux parties, la première partie est théorique. La deuxième partie est le cadre d'évaluation lui-même.

On distingue deux moments différents dans l'évaluation. Tout d'abord, avant la mise en place, l'évaluation du niveau de préparation à la participation en ligne (e-participation readiness en anglais) grâce à un questionnaire et la collecte d'indicateurs et données diverses. Ensuite, une fois la mise en place effectuée, l'évaluation des pratiques réelles de participation en ligne (real-life e-participation practices en anglais), afin de mesurer les progrès effectifs. La deuxième partie est basée sur un questionnaire d'auto-évaluation.

Le METEP vise à évaluer le succès de la participation en ligne au niveau politique (bloc A), social (bloc B), et technique (bloc C).

Figure 2.2: Représente les niveaux d'évaluation le succès de la participation en ligne



Source : Nations Unies

4) Le « Global Open Data Index »

L'indice mondial des données ouvertes fourni par Open Knowledge International est plus spécialisé et n'aborde pas l'ensemble du processus de participation électronique, mais s'intéresse plutôt à la première étape : information électronique, le processus de participation électronique ne réussit pas sans les informations nécessaires pour les citoyens, cet indice évalue l'ouverture de la donnée gouvernementale au niveau national.

5) Développement d'un nouvel outil d'évaluation de la participation en ligne

L'OCDE a expliqué qu'aucun des outils et indicateurs ci-dessus n'est complet ou parfait, car ces initiatives sont récentes et les efforts sont concentrés sur leur réalisation plutôt que sur leur évaluation.

La littérature actuelle sur le sujet de la participation en ligne indique la nécessité de développer un nouvel outil d'évaluation. Autant les universitaires que les politiques s'accordent à dire qu'il est essentiel de développer un tel outil plus efficace : à la fois pour comprendre les pratiques de participation en ligne, et les élus en ont besoin pour évaluer et améliorer les résultats de leurs initiatives.

D'une manière générale, l'évaluation de la participation en ligne s'appuie sur des techniques déclaratives telles que les enquêtes de satisfaction des citoyens, ce qui ne suffit pas. Dès lors, les perspectives d'évaluation de la participation en ligne sont très riches : du monde académique, le plus difficile est de choisir parmi toutes ces dimensions, ce qui est essentiel pour la mesure et l'évaluation la plus complète. De plus, d'autres aspects doivent être pris en compte, tels que l'accessibilité, l'inclusivité, etc.

Pour construire un outil d'évaluation complet, il faut d'abord décider ce que l'on veut mesurer exactement.

2.4 Défis de l'e-participation

Plusieurs défis et préoccupations auxquels est confrontée la participation électronique, Ceux-ci incluent : la participation symbolique ; capture par l'élite des processus participatifs; le manque de voix pour les groupes marginalisés ; « fatigue de la participation » en raison de la prolifération des processus participatifs avec peu d'impact significatif ; des coûts élevés mais peu visibles de fonctionnement et de maintien des processus de participation, associés à des ressources insuffisantes ; manque de capacité de l'administration publique à gérer les processus participatifs. (United Nations, 2020)

Certains domaines de préoccupation qui devraient attirer l'attention des décideurs politiques désireux de promouvoir la participation électronique.

- **Comprendre le rôle de la fracture numérique**

La fracture numérique est une préoccupation depuis le début de l'administration en ligne. Si, dans la lignée de la forte concentration technologique de l'administration électronique à ses débuts, la fracture numérique était initialement cadrée en termes d'accès à la technologie (infrastructures, puis Internet, puis haut débit), le concept a été élargi et affiné pour inclure une série de couches qui se combinent pour exclure certains groupes de l'e-gouvernement et plus généralement de la voix dans la gouvernance numérique.

- **Élargir l'attention au-delà de la technologie aux facteurs sociaux et institutionnels**

Les initiatives de participation électronique ont souvent été conçues et mises en œuvre en mettant fortement l'accent sur les aspects technologiques, au détriment des aspects de changement organisationnel dans les institutions publiques et de considérations socio technologiques plus larges. Alors que la dimension technologique de la participation électronique est clairement importante, la focalisation exclusive ou quasi-exclusive sur la technologie a été perçue comme une limitation importante et une cause d'échec des projets de participation électronique depuis le début de la participation électronique en tant que sphère d'activité distincte (Macintosh & Whyte, 2008). Ceci est considéré comme faisant partie d'une approche centrée sur la technologie de l'administration électronique en général.

- **Être clair sur les objectifs de la participation électronique**

Il a été observé que l'échec des initiatives de participation électronique peut souvent être attribué à un manque d'objectifs clairs pour la participation électronique.

La participation électronique est souvent conçue comme un moyen de promouvoir l'engagement citoyen et la démocratie, les projets de participation électronique ont souvent (implicitement ou explicitement) une forte composante ou un objectif d'éducation citoyenne et de renforcement du soutien.

- **Nécessité d'analyser des attentes variées et difficiles à concilier des parties prenantes**

Les projets de participation électronique en général ont de nombreuses parties prenantes. Les parties prenantes centrales sont les citoyens (ou groupes de citoyens), les politiciens et l'administration publique (Sæbø, Flak, & Sein, 2011). De plus, chaque projet de participation électronique a ses propres parties prenantes supplémentaires (Susha &

Grönlund, 2012). Le succès durable des initiatives de participation électronique (par exemple, les forums politiques) dépend étroitement de la mesure dans laquelle ces initiatives s'alignent sur les attentes, les besoins et les incitations des parties prenantes.

- **Prise en compte du manque de confiance envers les gouvernements, Internet et les médias sociaux**

L'adoption par les citoyens et l'utilisation soutenue de la participation électronique dépendent en grande partie de leur confiance dans les institutions gouvernementales, mais aussi de leur confiance dans Internet en général et dans des composantes spécifiques des plateformes de participation telles que les médias sociaux.

- **Établir des liens clairs entre les mécanismes de participation électronique et les processus décisionnels**

Dans le domaine de l'élaboration des politiques, cela signifie clairement définir et faire connaître le processus par lequel les contributions des citoyens seront prises en compte dans la prise de décision (Asher, Leston-Bandeira, & Spaiser, 2019). Dans le domaine de la prestation de services, cela signifie mettre en place des mécanismes par lesquels le gouvernement peut agir sur la rétroaction fournie par les citoyens et forcer les prestataires de services à y répondre.

Le nombre d'étapes nécessaires pour lier les processus de participation électronique aux processus décisionnels ne doit pas être sous-estimé. Car l'introduction de canaux d'engagement et de processus de participation, en particulier lorsqu'ils sont annoncés par le gouvernement comme des tentatives de réduire la distance entre les institutions formelles et les citoyens, génère souvent des attentes élevées, parfois irréalistes, de la part des citoyens. Si ceux-ci peuvent voir au fil du temps que leurs contributions sont prises en compte et que le processus par lequel cela se déroule est transparent, cela peut entraîner une confiance accrue dans les institutions publiques. Inversement, une perception selon laquelle les processus de participation électronique sont déconnectés et n'ont pas vraiment d'impact sur la prise de décision ou la prestation de services peut entraîner une confiance moindre, et non plus, dans les institutions publiques.

- **Mieux mesurer les coûts et les avantages de la participation électronique**

Mesurer les coûts de la participation électronique est conceptuellement et empiriquement difficile ; mesurer les avantages est encore plus difficile, étant donné les objectifs et les

indicateurs de performance souvent peu clairs d'initiatives spécifiques de participation électronique et l'existence d'objectifs plus larges tels que l'éducation des citoyens, l'engagement civique accru et la confiance dans les institutions publiques, qui sont difficiles à mesurer.

- **La nécessité d'une évaluation plus systématique des initiatives de participation électronique**

En général, la connaissance des résultats, des impacts et de l'efficacité des initiatives de participation électronique est limitée. Les évaluations des projets de participation électronique par les gouvernements semblent peu fréquentes.

Il est clair que mesurer l'utilisation des opportunités de participation électronique n'est pas suffisant pour évaluer le succès ; pourtant, les mesures de réussite basées sur l'amélioration des politiques et de la prise de décision et sur l'amélioration de la qualité des services publics sont rares.

- **Attention au cadre légal et réglementaire**

Les cadres juridiques et réglementaires peuvent à la fois stimuler ou constituer des obstacles à la participation électronique. Au niveau de base, les dispositions relatives à la participation des citoyens énoncées dans la constitution, la loi organique ou toute autre législation d'un pays encadrent l'espace dans lequel la participation électronique peut avoir lieu.

- **Comprendre les valeurs dans l'administration publique**

Le succès des initiatives de gouvernement électronique dépend dans une large mesure des valeurs prédominantes dans l'administration publique.

Dans la pratique, la prise en compte du mélange de valeurs qui prévaut dans l'administration publique dans son ensemble et dans des départements spécifiques fournit un cadre pour évaluer la probabilité de succès des initiatives de participation électronique.

- **Reconnaître le contexte politique plus large de la participation électronique**

À un niveau plus large, le succès de la participation électronique et les impacts qu'elle peut avoir sur la relation entre les citoyens et l'État dépendent des valeurs dominantes qui sous-tendent le système politique d'un pays (Päivärinta & Sæbø, 2006). Alors que bon nombre des aspirations à la participation électronique s'intégreraient bien dans un modèle de

démocratie directe où les citoyens définissent à la fois l'agenda politique et sont explicitement impliqués dans les processus de prise de décision.

Dans d'autres contextes, le manque de liberté d'expression et d'autres limitations de l'espace civique peut constituer un obstacle puissant aux formes plus politiques de participation électronique.

2.5 Le gouvernement ouvert et l'E-participation

Le gouvernement ouvert est une culture de gouvernance qui promeut les principes de transparence, d'intégrité, de responsabilité et de participation des parties prenantes au service de la démocratie et de la croissance inclusive. Il s'agit de fournir aux citoyens des informations relatives à toutes les étapes de l'action publique, assurant ainsi la transparence des composantes, tout en leur permettant de participer à la construction de l'action publique, en la rendant plus efficace et légale. Selon L'OCDE, La participation numérique des citoyens au moyen des technologies de l'information et de la communication (TIC), ou l'E-participation, figure parmi les leviers qui peuvent contribuer au renforcement de la participation citoyenne dans son ensemble.

3. Modernisation de l'administration publique et l'amélioration du service public

3.1 Modernisation de l'administration publique

a. L'administration publique algérienne : les réformes administratives à travers le temps

Diverses réformes de l'état et de l'administration publique ont été engagées sans résultats probants (Belaid, MM. 2016). Le tableau ci-dessous les résume :

Tableau 3.1: Représente les réformes administratives à travers le temps

Période	Les réformes
1962-1969	Cette période était marquée par la construction de l'état algérien, son administration publique et l'algérianisation de l'encadrement tout en s'inspirant de l'histoire de la révolution, de l'identité nationale et de sa politique. La politisation de son appareil administrative et conçue par un seul et unique parti.
1970-1979	La décennie du développement industriel. Le choix fut porté sur l'industrialisation (construction d'usines) gérée uniquement

	<p>par les entreprises publiques. Ce développement temporaire a permis de résorber le chômage. L'absence du secteur privé a permis à l'état et à l'administration d'être le vecteur du développement économique.</p>
1980-1989	<p>Cette période inattendue a connu un contrecoup quant à la baisse du prix des hydrocarbures et le cumul de la dette qui a pris une proportion alarmante. Cet incident majeur a pesé lourdement sur les capacités de l'état a géré seul l'économie et la société.</p>
1990-1999	<p>La récession économique a provoqué une révolte populaire avec toutes ses conséquences négatives (violences, terrorismes...). Un programme d'ajustement structurel non réfléchi fut adapté et il n'a touché que le volet social à savoir réduction des effectifs au niveau des entreprises publiques ainsi que la fermeture de certaines d'elles. La récession économique s'est accrue au fil des temps par cette absence d'un plan de redressement ou tous les paramètres doivent concourir à améliorer dans un premier temps cette situation alarmante. Cette période fut aussi manquée par le rapiéçage, une recherche d'une issue temporaire pour sortir de la crise est devenue incontournable par la stabilité politique (Abdenmour, A. 2004).</p>
Les années 2000	<p>Pour faire face à cette crise dimensionnelle la stabilité politique était une urgence. C'est à cette période que la stabilité de l'état a connu son émergence à partir de cette situation que les pouvoirs publics ont pris conscience de procéder aux vraies réformes des structures publiques. Un diagnostic inventorie fut établie pour engager réellement des reformes de l'administration algérienne capables d'apporter un renouveau du secteur public (Teniou, A. Bentreki, A. 2014)</p>

Source : Belaid, MM. 2016, p5

b. Modernisation de l'administration publique algérienne

Depuis 1980 se développe un fort mouvement de réforme et de modernisation des administrations publiques. La décentralisation, la libéralisation et mise en concurrence de

la fourniture des services publics constituent les axes les plus significatifs de ces réformes (Belmihoub, 2005).

Aborder la question de la modernisation en général nous amène à comprendre qu'il s'agit d'adopter de nouveaux comportements et des moyens modernes dans un certain cadre. Surtout dans l'administration publique, il est principalement associé à la facilitation et la dématérialisation des procédures administratives, à l'allègement des obstacles bureaucratiques et à l'amélioration de la relation avec le citoyen.

La modernisation de l'administration publique est principalement liée à une volonté politique, des plans clairs et des mécanismes et moyens de mise en œuvre réalistes. Elle a aussi un besoin urgent de compétences humaines pour la mettre en œuvre.

À notre avis, il s'agit d'une transformation qui nécessite de passer d'une étape à une autre étape complètement différente, par l'introduction de moyens et de méthodes de gestion modernes et d'un nouveau modèle de culture organisationnelle basé sur le concept de qualité, en mettant l'accent sur la gestion par les résultats et non sur la gestion par les moyens et les objectifs.

Sous cet angle, nous essayons d'aborder la question de la modernisation de l'administration publique algérienne.

En Algérie, les plans d'action gouvernementaux successifs, qui sont présentés au Parlement à chaque fois, accordent une place importante à la question de la modernisation. Au cours des dix dernières années, des directions de la modernisation ont été mises en place au niveau des ministères au niveau des ministères, notamment des secteurs de l'intérieur et de la justice, ainsi que du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale.

A travers le bilan d'activité du gouvernement pour la mise en œuvre du programme du président de la république du 1^{er} janvier au 31 mai 2021, on peut résumer les récents travaux entrepris pour moderniser l'administration publique, selon les secteurs, à travers le tableau suivant :

Tableau 3.2: Représente certaines actions gouvernementales concernant la modernisation de l'administration publique

Secteur/ Axe	Actions
Certification et signature électronique	Le lancement, le 13 mars 2021, des services de certification et de signature électronique. Cette action s'inscrit dans le cadre d'une stratégie intégrée adoptée par le gouvernement

	pour accélérer la modernisation de l'activité administrative et l'amélioration des performances des services publics ;
Modernisation de l'administration du domaine national	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite de l'automatisation des activités métiers des conservations foncières telle que l'immatriculation foncière, établissements des livres fonciers, etc. à travers notamment : • L'informatisation du livre foncier et des opérations de publicité foncière via des applications métiers développés en interne (finalisée fin 2021) ; • La conception du système d'information centralisé, après finalisation des travaux au niveau local et régional, par la mise en place du Centre National du Traitement de la Documentation Foncière, permettant la maîtrise de l'information, sa sécurisation et sa mise à la disposition du public de manière instantanée ;
Modernisation de l'administration des douanes	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitation des opérations du commerce extérieur, à travers notamment : <ul style="list-style-type: none"> ○ La publication du décret exécutif n°21-146 du 17/04/2021, relatif au guichet unique des douanes avec la prise en charge des formalités de contrôle du commerce extérieur et visant à dématérialiser le dédouanement et à permettre un gain de temps et de coûts ; ○ Mise à jour en cours, du tarif douanier et poursuite de la mise en œuvre de la procédure des décisions anticipées ; • Promotion des exportations et rationalisation des importations : <ul style="list-style-type: none"> ○ Introduction d'une disposition dans la LF2021 (art.117), prévoyant que les litiges susceptibles de naître après souscription de la déclaration en douane d'exportation, ne doivent aucunement retarder l'exportation effective des marchandises déclarées ; ○ Introduction d'une disposition dans la LF2021 (art.118), prévoyant l'institution d'un mécanisme de règlement de certaines opérations d'importation des produits destinés à la vente en l'état, au moyen d'un instrument de paiement dit « à terme » payable 45 jours à compter de la date

	<p>d'expédition des marchandises ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poursuite du projet de mise en place d'une centrale des risques.
Modernisation du système bancaire et financier	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place du cadre réglementaire encadrant l'assurance « Takaful », à travers la publication du décret exécutif n°21-81 du 23/02/2021, fixant les conditions et modalités d'exercice de l'assurance Takaful ; • Révision en cours, de l'ordonnance n°95-07 du 25/01/1995, modifiée et complétée, relative aux assurances ; • Poursuite de la mise en œuvre des actions visant le développement des produits de la finance islamique. 150 guichets ont été mis en place au niveau des banques publiques à travers le territoire national ; • Mise en place d'un cadre légal et réglementaire sur le financement participation par internet « <i>Crowdfunding</i> ». <p>Amélioration de la gouvernance des banques publiques à travers notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la dissociation du rôle du P-DG en deux fonctions distinctes (Président du Conseil d'Administration et Directeur Général) ; • la sélection d'administrateurs indépendants répondant à des critères de compétence et de moralité avérée, devant intégrer les conseils d'administration des banques publiques. Ce qui permettra d'assurer une diversification des compétences en phase avec les défis auxquels elles sont confrontées. • Poursuite du projet de modernisation des infrastructures du marché financier à travers notamment l'implémentation : <ul style="list-style-type: none"> ○ De nouveaux systèmes d'information des institutions du marché financier au niveau de la bourse, d'Algérie clearing et la COSOB ; ○ D'une organisation et de plateforme au niveau des banques publiques, dédiées à l'activité de marché de capitaux
Développement de l'information Statistique	Lancement de la modernisation de l'Office National des Statistiques, à travers notamment, l'élargissement de ses

	missions vers des domaines liés à la recherche, à la prospective et à l'introduction des technologies numériques dans les méthodes de collecte, d'analyse, de production et de diffusion de l'information statistique ;
Formation professionnel	<p>En matière de modernisation et numérisation des activités du secteur le programme a porté essentiellement sur les actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation et enrichissement de la plateforme d'inscription et d'orientation en ligne MIHNATI ; et Publication des manuels et des programmes d'études dans la bibliothèque documentaire virtuelle au sein de MIHNATI accessible à l'ensemble des établissements pour téléchargement. • Renforcement et généralisation de l'utilisation de la nouvelle plateforme « TAKWINI » dédiée à la formation et au perfectionnement des formateurs du secteur et mise en place d'une nouvelle plateforme pour la gestion électronique des documents (Système «GED ») ; • Mise en place d'une application informatique pour le suivi des demandes d'agrément pour la création des établissements privés de formation professionnelle et leur gestion ; • La mise à jour et du système d'information géographique du secteur « SIG » par des données chiffrées, photos et séquences vidéos récents ; • Le renforcement des compétences et des certifications internationales à travers les académies Cisco par l'introduction des nouvelles formations et certifications notamment, « <i>Get-connected, entrepreneurship et Cyber Security</i> » ; • Création d'un institut spécialisé à Sidi Abdellah par l'introduction de spécialités techniques et scientifiques innovantes

Source : bilan d'activité du gouvernement pour la mise en œuvre du programme du président de la république du 1er janvier au 31 mai 2021

A cet égard le récent bilan d'activité du gouvernement indiquait que son action « inscrite dans une nouvelle approche visant à concrétiser un nouveau mode de gouvernance basé sur la transparence de l'action publique, la moralisation de la vie politique par une lutte déterminée contre la corruption, et la modernisation de l'Etat et de ses institutions comme préalable au progrès. »

3.2 L'amélioration de la qualité du service public

Face aux demandes des citoyens d'améliorer l'efficacité du pays, les organisations publiques s'efforcent de plus en plus de fournir de meilleurs services. Par conséquent, l'une des tâches fondamentales de la réforme actuelle de l'administration publique est d'améliorer la qualité et l'efficacité des services publics. (Holzer, Charbonneau, & Kim, 2009)

Les cercles de qualité

Le principe de base du cercle de qualité est que la solution à l'amélioration de la qualité réside dans l'organisation : si une seule personne écoute les différents éléments de l'organisation, ou une personne favorise l'échange d'informations entre eux, alors nous pouvons améliorer la qualité du service.

Les cercles de qualité présentent l'avantage de symboliser la gestion participative moderne tout en permettant aux gestionnaires de conserver le contrôle réel de leurs entreprises.

La gestion de la qualité totale (TQM)

Dans le secteur public, l'importance fondamentale de TQM est d'obtenir un succès à long terme.

Le TQM rehausse la qualité des produits et des services, diminue les coûts dans toutes les activités, réduit le délai de développement de produits, accroît la satisfaction de la clientèle, améliore les relations avec les intervenants externes, etc. de plus, le TQM vise à améliorer la performance globale des entreprises et à suivre la procédure, à la respecter et à rechercher en permanence à l'améliorer.

La satisfaction des citoyens

Il est généralement admis que les citoyens sont les plus importants parmi toutes les parties concernées par la qualité des biens et services publics. Les citoyens sont les utilisateurs finaux des biens et services publics, et leur évaluation de la qualité met en évidence les résultats. Si l'amélioration est importante pour les citoyens, ils le remarqueront et seront donc plus satisfaits du service, ce qui aura un impact positif sur l'ensemble de

l'organisation. L'augmentation de la satisfaction des citoyens peut même renforcer la confiance dans l'ensemble de l'État.

**CHAPITRE II : CADRE
METHODOLOGIQUE DE LA
RECHERCHE**

La présente partie a pour objet de présenter la méthodologie utilisée en indiquant la position épistémologique pour la bonne conduite de cette recherche, ainsi que la méthode de collecte de donnée afin d'atteindre les objectifs de cette recherche.

1. Approche épistémologique

Notre recherche puise ses fondements dans un cadre épistémologique de type positivisme, il induit un raisonnement hypothético- déductive de vérification, car le but de notre recherche est d'arrivé à un résultat directement vérifiable au plan pratique.

Jean Piaget définit l'épistémologie comme « *l'étude de la constitution des connaissances valables* ». Cohen (1996) de son côté donne une définition à l'épistémologie « *un simple retour critique de la connaissance sur elle-même, sur son objet, sur ses conditions de formation et de légitimité ; elle est définie comme la philosophie de connaissance, la théorie des sciences ou encore comme la théorie de la connaissance* ».

Selon Gaspard Claude, la méthode déductive est une méthode de travail scientifique. Elle a pour but d'expliquer un phénomène en partant d'un sujet ou d'une hypothèse sur un phénomène.

2. Approche méthodologique

Selon Marie-Laure, la méthodologie étant généralement définie comme : « *l'étude des méthodes destinées à élaborer des connaissances* », elle apparaît comme l'un des volets de l'épistémologie.

Pour répondre à notre problématique nous avons opté pour une étude quantitative, car nous nous avons jugé qu'elle nous permet d'appréhender et de répondre à la question initiale, donc elle la plus appropriée.

3. Les outils de collecte de données

Selon Spagnol, L'Abbate, Monceau et Jovic, La collecte de données est : « *une phase de la recherche scientifique pour laquelle le chercheur doit définir la technique et/ou les outils qui seront utilisés principalement dans les recherches empiriques. Ils constituent des moyens de comprendre la perception et chercher des informations contenues dans le discours des sujets de recherche* ».

Dans toutes les recherches quantitatives, il est important de collecter les informations et les données mesurables de manière à les analyser et les traiter pour une description complète

et détaillée du sujet de recherche, et pour mettre en œuvre les informations qui montrent le rôle des plateformes numériques de participation citoyenne sur la modernisation et l'amélioration du service public.

Pour notre recherche, le recueil des données et les informations nécessaires basée sur différentes techniques et méthodes. Nous avons donc utilisé une approche quantitative basée principalement sur les outils suivants :

3.1 La Recherche documentaire

D'après Dinet et Passerault, La recherche documentaire vise à identifier et localiser des ressources informationnelles déjà traitées, soit par des individus soit par des machines. La recherche documentaire s'accompagne du qualificatif « informatisée » lorsque cette activité implique l'interaction entre deux systèmes, l'un humain (i.e., l'utilisateur, l'utilisateur) et l'autre informatique (i.e., une base de données) via un logiciel et une interface.

Cet outil nous aide pour notre sujet de recherche à collecter le maximum d'informations en se basant sur plusieurs sources d'informations telles que : les articles, les ouvrages, les thèses de doctorat ou les mémoires, les sites d'Internet et cela pour avoir les informations liées aux concepts clés de notre recherche.

3.2 L'observation

C'est une technique qui permet de recueillir des données verbales et surtout non verbales. On s'est basés sur l'observation durant notre période de stage afin de découvrir la participation citoyenne en ligne, d'analyser visuellement des données sur place.

3.3 Le questionnaire

Un questionnaire est une technique de collecte de données quantifiables qui se présente sous la forme d'une série de questions posées dans un ordre bien précis. Il permet aussi de recueillir un grand nombre de témoignages ou d'avis.

Afin de réussir l'élaboration de notre questionnaire et d'en assurer la cohérence, la clarté des questions, nous sommes basés sur les objectifs de recherche (lesquels brièvement).

Nous procéderons comme suit :

- 1) une revue de la littérature afin de bien sélectionner les éléments,
- 2) nous développerons un questionnaire,
- 3) nous effectuerons un pré-test et l'appliquerons à notre échantillon

- **La structure du questionnaire**

Notre questionnaire a été réalisé en deux (02) parties :

La première partie concerne la connaissance de votre préparation personnelle à la participation numérique via le site web du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale ainsi que la plateforme « ARAACOM », ensuite l'évaluation de la participation citoyenne.

4. Population et échantillonnage

Une population est un ensemble fini d'objets (les individus ou unités statistiques) sur lesquels une étude se porte et dont les éléments répondent à une ou plusieurs caractéristiques communes.

Selon M. Mrabet, l'échantillon est un petit groupe représentatif extrait d'un grand groupe que l'on nomme « population ».

Comme notre recherche porte sur l'étude du rôle des plateformes numériques de participation citoyenne sur la modernisation et l'amélioration du service public.

Nous allons cibler l'ensemble des citoyens participe en ligne via le site Internet du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale.

4.1 Taille de l'échantillon

A partir d'un échantillon de population, une méthode d'échantillonnage non probabiliste avec l'échantillonnage par convenance est retenue pour notre recherche, pour calculer la taille de l'échantillon en se basant sur le nombre des réponses, nous avons obtenus (30) répondants.

5. L'analyse des données

L'analyse de données lui permettra de traiter des informations et des témoignages profonds et complexes (Paul N'DA, 2015).

Dans notre recherche, il s'agit principalement à des analyses descriptives de l'échantillon.

En ce qui concerne le traitement et l'analyse des données, nous avons choisi d'exploiter les données à travers google Forms, pour faciliter la collecte d'informations et d'assurer une meilleure interprétation des résultats.

CHAPITRE III : DISCUSSION DES RESULTATS

L'objet de cette partie est de présenter en premier lieu l'organisme d'accueil ainsi que le site internet du ministère et la plateforme ARAACOM, ensuite Nous allons discuter les résultats obtenus sur deux niveaux :

Premier niveau : en évaluant le niveau de préparation à la participation citoyenne en ligne

Deuxième niveau : en évaluant les pratiques réelles de participation en ligne ainsi de proposer des améliorations et des recommandations.

1. Présentation du projet objet de l'étude

Dans ce premier axe, nous allons présenter l'organisme d'accueil (Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale MTESS) ainsi que l'objet étudié (le Site internet du Ministère et la Plateforme ARAACOM) grâce aux différentes questions posées dans notre questionnaire de recherche et lors des entretiens effectués avec le directeur de la modernisation au niveau du MTESS.

1.1 Présentation de l'organisme d'accueil

La création du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale remonte au 27 septembre 1962.

Le Ministère a connu l'évolution chronologique suivante :

Début 1965 : Après le changement de gouvernement, le décret n°216-69 du 23 août 1965, transforme le ministère du Travail au ministère des Affaires sociales et se compose de 4 directions : Direction de l'administration publique, Direction du travail et de l'emploi, Direction de la formation, Direction de la sécurité sociale.

Par décret n° 65-256 du 19 août 1966, les compétences du ministère des Finances et du Planification en matière de formation ont été transférées au ministère du Travail et des Affaires sociales.

Par décret n° 70-2013 du 15 décembre 1966, le ministère du Travail s'est doté de structures: l'Inspection générale, la Direction de l'emploi et de la main-d'œuvre.

Par décret n° 66-74 du 20 mars 1974, le ministère du Travail et des Affaires sociales a été doté d'une nouvelle direction pour renforcer les directions existantes, la Direction des salaires.

Par décret n° 150-92 du 4 avril 1992, la désignation du ministère est devenue le ministère du Travail et de la Protection sociale.

En novembre 1996, le décret n° 406-96 du 19 novembre 1996 a défini les attributions du ministère du Travail et de la Protection sociale et lui a rattaché le secteur de la formation

professionnelle, et selon lequel l'administration centrale du ministère a été définie et organisée.

Attributions du ministre du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale :

Le décret exécutif n° 08-124 du 9 Rabie Ethani 1429 correspondant au 15 avril 2008 fixant les attributions du ministre du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale, les attributions du ministère sont définies comme suit :

Dans le cadre de la politique générale du Gouvernement et de son programme d'actions, le ministre du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale est chargé de l'élaboration des éléments de la politique nationale en matière de travail, d'emploi et de sécurité sociale.

Il suit et contrôle sa mise en œuvre, conformément aux lois et règlements en vigueur. Il rend compte des résultats de ses activités au Chef du Gouvernement, au Conseil du Gouvernement et au Conseil des ministres, selon les formes, les modalités et les échéances établies.

Le ministre du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale exerce, en concertation avec les départements ministériels concernés, les prérogatives suivantes :

- Il initie les études prospectives de nature à déterminer les choix du Gouvernement en matière de politique des salaires et des revenus ;
- Il propose les instruments d'encadrement juridique des relations de travail ;
- Il définit les instruments d'encadrement juridique de l'emploi et propose toutes mesures de nature à assurer la régulation du marché du travail ;
- Il œuvre à la consolidation du système de sécurité sociale et à sa modernisation.

Dans le domaine du travail, le ministre du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale est chargé :

- D'élaborer et d'adapter les normes juridiques et réglementaires de régulation et d'encadrement des relations de travail, notamment en ce qui concerne les relations individuelles et collectives de travail, la participation des travailleurs et l'exercice du droit syndical ;
- D'élaborer les normes en matière hygiène, de sécurité et de médecine de travail et de veiller à leur mise en œuvre ;
- De veiller au Développement de l'action de l'inspection du travail ;
- D'organiser la surveillance des salaires des différentes catégories socio-professionnelles et le suivi de l'évolution de leur pouvoir d'achat et de proposer toutes mesures de protection y afférentes, notamment en direction des travailleurs salariés à faible revenu ;

- De veiller à l'organisation de l'information en direction du monde du travail et d'ouvrir à sa promotion ;

- D'ouvrir à la promotion du dialogue social et d'organiser, dans ce cadre, la concertation entre les organisations syndicales des travailleurs salariés et des employeurs.

Dans le domaine de l'emploi, le ministre du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale est chargé :

- D'entreprendre, de proposer et de mettre en œuvre toutes études nécessaires à la détermination de la politique nationale de l'emploi ;

- De proposer et de mettre en œuvre les programmes spécifiques de promotion de l'emploi, notamment en direction des catégories particulières ;

- De proposer toutes mesures de nature à promouvoir et à sauvegarder l'emploi, notamment par des actions de formation et de perfectionnement visant l'adaptation au poste de travail ;

- D'évaluer périodiquement aux plans qualitatif et quantitatif la situation de l'emploi et les perspectives de son évolution ;

- D'initier et de proposer les instruments d'évaluation du marché de l'emploi et de contribuer à la définition des indicateurs statistiques en la matière ;

- D'encadrer et d'organiser le marché de l'emploi, à travers les organismes publics et privés de placement des travailleurs et de mettre en œuvre toutes mesures et actions visant à rapprocher davantage l'offre et la demande dans ce domaine ;

- D'élaborer et de proposer les dispositions législatives et réglementaires relatives à l'utilisation de la main d'œuvre étrangère ;

- De proposer les éléments de la politique relative à la main d'œuvre nationale à l'étranger.

Dans le domaine de la sécurité sociale, le ministre du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale est chargé :

- D'initier les normes juridiques relatives à la sécurité sociale et à la mutualité sociale ;

- D'ouvrir au renforcement du système de couverture sociale et à son développement ;

- D'initier et de mettre en œuvre toutes mesures de nature à consolider le système de sécurité sociale et en assurer un équilibre financier durable ;

- De veiller à la rationalisation et à la modernisation de la gestion des organismes de sécurité sociale.

Le ministre du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale :

- Contribue aux négociations internationales, bilatérales et multilatérales liées aux activités relevant du domaine de sa compétence ;
- Veille à l'application des conventions et accords internationaux et met en œuvre, dans la limite de ses attributions, les mesures y afférentes ;
- Assure la représentation du secteur aux activités des organisations et organismes régionaux et internationaux, dans les domaines du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale.

Pour assurer la mise en œuvre des missions et la réalisation des objectifs qui lui sont assignés, le ministre du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale propose l'organisation de l'administration centrale placée sous son autorité et des services déconcentrés, ainsi que les organismes et établissements sous tutelle, et veille à leur bon fonctionnement dans le cadre des lois et règlements en vigueur.

A ce titre :

- Il veille à la promotion et au développement des ressources humaines qualifiées nécessaires aux activités du secteur ;
- Il initie tout cadre de concertation et/ou de coordination interministérielle permettant une meilleure prise en charge des missions qui lui sont assignées ;
- Il évalue les besoins du secteur en moyens humains, matériels et financiers nécessaires et prend les mesures appropriées pour les satisfaire dans le cadre des lois et règlements en vigueur ;
- Il met en place des systèmes d'information, d'évaluation et de contrôle relatifs aux actions relevant de son domaine de compétence ;
- Il élabore les dispositions statutaires applicables aux personnels du secteur en coordination avec les secteurs concernés.

Organisation du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale :

Sous l'autorité du ministre, l'administration centrale du ministère du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale comprend :

- 1- Le secrétaire général, assisté de deux (2) directeurs d'études et auquel sont rattachés le bureau du courrier et le bureau ministériel de la sûreté interne d'établissement.
- 2- Le chef de cabinet, assisté de huit (8) chargés d'études et de synthèse, chargés :
 - De la préparation et de l'organisation de la participation du ministre aux activités gouvernementales ;

- De la préparation et de l'organisation des relations du ministre avec les organes d'information ;
- De la préparation et de l'organisation des relations du ministre avec les organisations syndicales de travailleurs et d'employeurs, les unions professionnelles et les associations nationales ;
- Du suivi et de l'évaluation des relations des secteurs santé/sécurité sociale ;
- Des études économiques et analyses financières du secteur ;
- De la préparation et de l'organisation des activités du ministre dans le domaine des relations internationales ;
- De la communication sociale et des relations avec le citoyen ;
- Du suivi du programme d'activité du secteur.

Et de quatre (4) attachés de cabinet.

3- L'inspection générale, dont l'organisation et le fonctionnement sont fixés par décret exécutif.

4- L'inspection générale du travail, dont l'organisation et le fonctionnement sont fixés par décret exécutif.

5- Les structures suivantes :

- La direction générale de l'emploi et de l'insertion ;
- La direction générale de la sécurité sociale ;
- La direction des relations de travail ;
- La direction des études et des systèmes d'information ;
- La direction des études juridiques et de la coopération ;
- La direction de la modernisation de l'administration du travail, de l'emploi et du système de sécurité sociale ;
- La direction de l'administration des moyens.

La direction de la modernisation de l'administration du travail, de l'emploi et du système de sécurité sociale est chargée :

- D'animer et de coordonner les actions de modernisation du secteur du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale ;
- D'entreprendre les actions et réunir les moyens nécessaires en vue de promouvoir la modernisation de l'organisation et du fonctionnement du secteur du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale et d'en suivre la réalisation ;

- De participer à l'élaboration des programmes de formation et de perfectionnement des personnels du secteur du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale ;
- De promouvoir l'utilisation des technologies de l'information et de la communication au sein du secteur ;
- D'assurer l'appui technique à la modernisation des organismes du secteur du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale.

Elle comprend deux (2) sous-directions :

La sous-direction de la modernisation de l'administration du travail et de l'emploi chargée:

- De promouvoir la modernisation de l'administration du travail et de l'emploi, notamment l'harmonisation des réseaux d'échange d'informations ;
- D'élaborer, en relation avec les structures et organismes chargés du travail et de l'emploi, le schéma directeur des systèmes d'information, et d'en suivre la mise en œuvre ;
- De proposer toute action entrant dans le cadre de la normalisation et de la mise à niveau avec les normes internationales de l'organisation de la gestion des prestations en matière d'emploi ;
- De proposer toutes mesures visant à la modernisation des services déconcentrés du travail et de l'emploi et des organismes sous tutelle ;
- De proposer toutes mesures tendant à l'amélioration des procédures et méthodes d'organisation dans le secteur.

La sous-direction de la modernisation du système national de sécurité sociale chargée:

- De proposer toutes études, mesures et actions tendant à la modernisation du système de sécurité sociale en vue d'en améliorer le fonctionnement et d'en suivre l'application ;
- D'élaborer, en relation avec les organismes de sécurité sociale, le schéma directeur des systèmes d'information de la sécurité sociale ;
- De suivre la mise en place, le développement et l'évaluation du système de cartes électroniques de sécurité sociale.

1.2 L'e-gouvernement dans le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale

Le secteur du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale fait partie des secteurs qui ont fait des progrès dans le domaine de la modernisation, et ils fournissent de nombreux services en ligne, notamment les organismes sous tutelle. Par exemple, les services suivants peuvent être fournis :

Reconstitution de carrière :

Disponible au niveau de la direction centrale :

- Les données salariales du régime minier de 1950 à 1986
- Les données salariales du régime agricole de 1955 à 1957
- Les données salariales du régime général antérieures :
- Au 01-01-72 pour les employeurs « 100 000 au 120 499 »
- Au 01-01-80 pour les employeurs « 120 500 au 123 553 »

Disponible au niveau des agences de wilaya :

Toutes les données salariales des assurés sociaux, des régimes agricole et général autres que celles disponibles au niveau de l'agence centrale.

Pour avoir votre relevé de carrière :

Quand ?

- A la veille du départ à la retraite
- Pour les périodes jugées manquantes dans le décompte de votre carrière

A qui s'adresser ?

Par dépôt de dossier de retraite :

- A l'agence CNR de résidence de l'employeur pour les personnes en activité
- A l'agence CNR de leur résidence pour les personnes qui ne sont pas en activité.

Sans dépôt de dossier

- A l'agence de résidence du ou des employeurs concernés

Que faut-il pour la délivrance d'un relevé

Informations nécessaires :

- Nom et prénom
- Date et lieu de naissance
- N° sécurité sociale de l'assuré
- Les N° des employeurs :
- Périodes et durées de travail par employeur
- Salaires déclarés

Documents nécessaires

- Copie carte de sécurité sociale de l'assuré
- Justificatifs d'activité (certificat de travail)
- Attestation d'affiliation à la CNAS pour le régime général
- Tout autre document jugé utile

NB : le relevé de carrière n'est délivré par la CNR que pour la constitution d'un dossier de retraite.

Tasrihatcom portail web :

Tasrihatcom est une nouvelle solution de transmission de déclarations à distance. Un portail facile d'accès, sécurisé et rapide, qui vous permet d'effectuer vos déclarations via Internet.

Le portail Tasrihatcom s'inscrit dans le cadre de la stratégie de modernisation mise en place par la CACOBATPH, afin de développer et renforcer les relations numériques avec ses usagers.

CACOBATPH ?

La Caisse Nationale des Congés Payés et du Chômage-Intempéries des Secteurs du Bâtiment, des Travaux Publics et de l'Hydraulique, par abréviation « CACOBATPH », est un établissement public à gestion spécifique (EPGS) doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière.

Telles que définies par le Décret exécutif n° 97-45 du 4 Février 1997, les principales missions de la CACOBATPH sont :

- D'assurer la gestion des congés payés et du chômage- intempéries dont bénéficient les travailleurs relevant des secteurs du bâtiment, des travaux publics et de l'hydraulique.
- De procéder à l'immatriculation des bénéficiaires et de leurs employeurs.
- D'assurer l'information des bénéficiaires et de leurs employeurs.
- D'assurer le recouvrement des cotisations prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

Usagers de la CACOBATPH :

Les usagers de la Caisse sont constitués d'employeurs et de travailleurs exerçant dans le secteur du BTPH.

- Toutes les entreprises intervenant dans le secteur du BTPH sur tout le territoire national, et ce, quel que soit leur secteur d'appartenance, leur nationalité ou leur nature juridique.
- Tous les travailleurs du secteur du BTPH ayant exercé chez un ou plusieurs employeurs durant l'exercice s'étalant du 01 Juillet de l'année précédente au 30 Juin de l'année en cours. La Caisse détermine l'affiliation de ces travailleurs, indépendamment du contrat de travail qui les lie à leurs employeurs.

Site web de la CNAS :

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'action sectoriel basé sur l'amélioration de la qualité du service, notamment en matière d'allègement des procédures d'obtention des différentes prestations de sécurité sociale ainsi que la modernisation des procédures de prise en charge des préoccupations des assurés sociaux, le site web de la Caisse Nationale des Assurances Sociales des Travailleurs Salariés www.cnas.dz est met en ligne.

Ce site constitue un facteur promotionnel de l'image de marque et un outil de communication qui contribue significativement à une synergie d'actions que nous comptons bâtir, car il représente un espace informationnel offrant des éclairages sur tous les aspects liés à l'activité de la CNAS, en mettant à la disposition de tous les usagers des informations fiables et régulièrement mises à jour.

En effet, nous nous réjouissons des informations riches et variées qu'il comporte, allant de la présentation des prestations offertes par la CNAS, ses différentes structures, jusqu'au contrôle médical et les différentes conventions conclues avec les partenaires, des rubriques en rapport avec les manifestations et les activités de la CNAS ainsi que les nouveautés lancées en faveur des citoyens.

Bien évidemment, et dans un souci d'intégrer utilement ce facteur numérique et faire des utilisateurs de notre site le centre de notre stratégie de communication, deux autres rubriques sont lancées, la première concerne le sondage d'opinion sur la qualité du service offert au niveau de nos structures, et la seconde se rapporte à la page électronique « vos préoccupations », qui permet aux citoyens d'exposer leurs doléances via le net et sans avoir à se déplacer vers nos structures. La possibilité est donnée aussi de télécharger des supports d'information ainsi que les différents imprimés servant de base au bénéfice des prestations de la CNAS.

1.3 La Plateforme ARAACOM

Le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale a lancé une plateforme sur son site officiel intitulé « WEB ARAACOM ».

Ladite plateforme comporte un questionnaire destiné à recueillir auprès des usagers leurs avis et propositions, dont l'exploitation est de nature à favoriser la simplification des procédures administratives en direction des citoyens, ainsi que l'amélioration de l'efficacité des actions de ce ministère dans les domaines du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale.

Cette plateforme vise à recueillir les avis, les points de vue et les suggestions des citoyens, pour les exploiter afin d'améliorer la qualité des services et prestations dans les domaines du Travail, Emploi et Sécurité Sociale.

Ce site est mis à la disposition des citoyens et de toute catégorie sociale, comprendre les experts, les universitaires, les chercheurs, les syndicalistes, et les représentants de la société civile, et ce pour recueillir leurs avis sur les différentes questions se rapportant à leurs quotidiens et aux activités du secteur. La plateforme permettra de répondre à une série de questions rapides sur l'efficacité des services et prestations fournis, et d'en évaluer l'impact sur la société d'une part. Aussi, de permettre un échange et partage de propositions avec les spécialistes et d'examiner les problématiques posées, soit à travers les avis et points de vue exprimés, ou par l'envoi d'études et analyses réalisées. Ainsi, le citoyen pourra se considérer comme acteur majeur pour l'amélioration de la qualité des services et prestations engagées.

Les données et les propositions recueillies à travers cette plateforme feront l'objet d'études par les spécialistes et experts dans le domaine, fait-on part. Il permettra ainsi à la Caisse et aux pouvoirs publics d'envisager une vision commune et homogène sur les mesures à entreprendre pour répondre aux besoins de cet objectif en matière de qualité et de quantité.

2. Discussion des résultats

Après avoir traité les données récoltées sur la base des réponses au questionnaire distribué aléatoirement aux réseaux sociaux, nous allons discuter les résultats obtenus selon les deux points essentiels de notre étude qui nous permettent de répondre à notre problématique, qui sont les suivants :

Au vu de toutes les difficultés que nous avons rencontrées dans notre recherche, nous nous sommes tournés vers le large public de différentes tranches qui ont un lien direct avec le secteur du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale, et en particulier les groupes suivants:

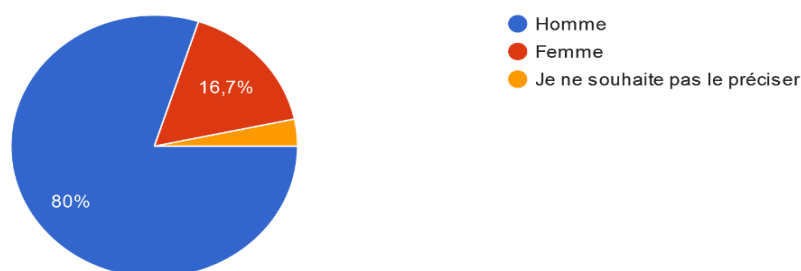
- Cadre ou fonctionnaire dans le secteur du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Social
- Etudiant assuré
- Salarié
- Retraité

- Expert / Chercheur / Enseignant
- Journaliste
- Chômeur

Nous avons interrogé 30 personnes qui ont répondu à notre questionnaire, et leur nombre était de 80% d'hommes et 16,7% de femmes. Alors qu'une personne a préféré ne pas préciser son sexe.

Figure 2.1: Représente le sexe

Êtes-vous ?
30 réponses



Source : élaboré par nos soins.

En raison du manque de statistiques et de leur indisponibilité, nous n'avons pas pu déterminer dans quelle mesure cette répartition par sexe représente des personnes qui ont un lien direct avec le secteur. Nous l'avons donc fait au hasard en publiant le questionnaire dans des groupes publics et auprès des citoyens en général.

Figure 2.2: Représente tranche d'âge

Quelle est votre tranche d'âge ?
30 réponses



Source : élaboré par nos soins.

En général, 70 % de ceux qui ont répondu au questionnaire appartiennent au groupe d'âge entre 18 et 25 ans, ce qui nous aidera à comprendre les autres réponses, si l'on tient compte

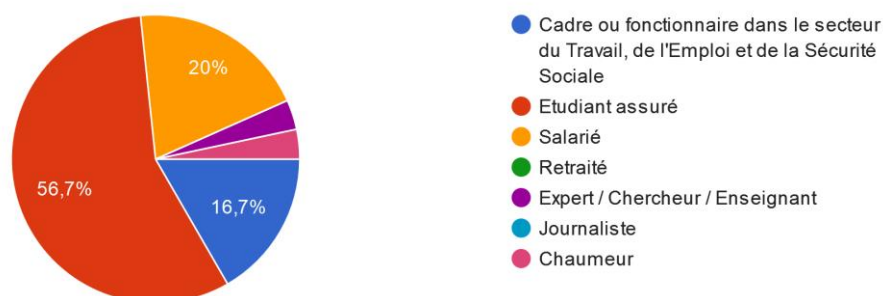
du fait que le groupe des jeunes est plus tolérant envers la technologie, mais qu'il a plutôt deviennent une chose essentielle dans leur vie et ils sont liés à tous ses usages.

En outre, le pourcentage de leur utilisation du téléphone mobile et de leur accès à Internet est élevé.

Figure 2.3: Représente les catégories de répondants selon leur rapport au secteur du travail, à l'emploi et à la sécurité sociale

Quelle est votre relation avec le secteur du travail, l'emploi et la sécurité sociale ?

30 réponses



Source : élaboré par nos soins.

Selon l'échantillon que nous avons interrogé, les catégories de répondants ont été réparties selon leur rapport au secteur du travail, à l'emploi et à la sécurité sociale comme suit :

56,7 % des répondants faisaient partie des étudiants qui ont une assurance, et c'est peut-être une chose normale étant donné que c'est l'environnement que l'on peut atteindre le plus pour obtenir des informations.

Alors que 20% des répondants étaient parmi les salariés, et ils sont considérés parmi les groupes les plus importants qui ont une relation directe avec le secteur dans les trois domaines qu'il couvre : le travail, l'emploi et la sécurité sociale.

Quant à 6,6%, la réponse incluait un chômeur et un expert ou enseignant-chercheur.

Quant aux cadres et salariés des secteurs du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale, leurs réponses au questionnaire ont représenté 16,7%. C'est un pourcentage qui nous semble suffisant car il nous aidera à analyser les résultats du deuxième niveau liés aux pratiques réelles en matière de participation citoyenne numérique, ce qui signifie que cela

nécessite une sorte de spécialisation et de connaissance directe que le public ne peut pas avoir.

Evaluation de niveau de préparation à la participation en ligne :

Comme nous l'avons expliqué précédemment, nous avons décidé de mesurer le degré de préparation des citoyens à la participation numérique à travers différents supports possibles, notamment la plateforme numérique "Votre vision" et le site officiel du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale.

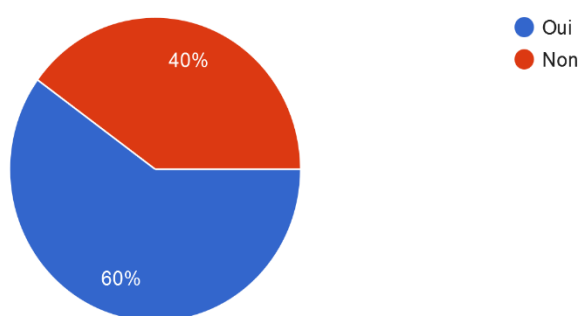
Cela a été fait en posant une série de questions auxquelles les participants ont répondu dans le questionnaire comme suit :

Nous avons posé la première question à tous les participants afin de mesurer l'étendue de leur connaissance de la question de la participation numérique des citoyens, et 60 % d'entre eux ont répondu qu'ils avaient entendu parler de la possibilité de participation citoyenne en ligne, que nous pouvons considérer, compte tenu du cas de l'Algérie, est un résultat positif.

Figure 2.4: Représente l'étendue de connaissance de la question de la participation numérique des citoyens

Avez-vous déjà entendu parler de la possibilité d'une participation citoyenne numérique ?

30 réponses



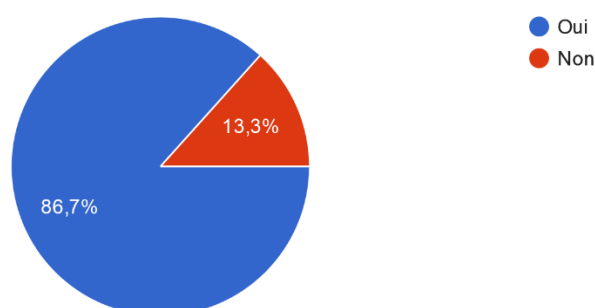
Source : élaboré par nos soins.

Cependant, 40 % de ceux qui n'ont aucune connaissance préalable de la question de la participation numérique des citoyens et n'en ont pas entendu parler sont également

considérés comme un nombre important sur lequel il faut s'appuyer pour travailler sur la résolution de la question, et cela peut avoir une relation possible avec la fracture numérique qui existe dans la société et l'intolérance de certains d'entre eux envers la technologie.

Figure 2.5: Représente utilité de la participation en ligne

Pensez-vous que la participation citoyenne numérique est bénéfique ?
30 réponses



Source : élaboré par nos soins.

La question suivante portait sur la conviction des répondants que la participation numérique des citoyens est utile, et la réponse d'une importante majorité de 86,7% estimait que la participation numérique des citoyens est bénéfique.

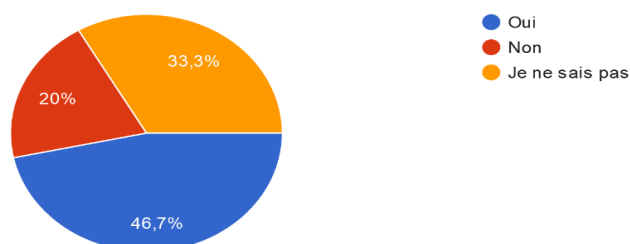
Il s'agit d'un indicateur que l'on peut considérer comme positif et qui représente un premier terrain d'acceptation de la participation des citoyens en présentant leurs avis et suggestions en ligne. Cela nécessitera des actions que nous pourrions proposer plus tard dans les propositions.

Afin de déplacer les participants au questionnaire sur le thème de notre recherche lié principalement au secteur du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale, nous leur avons posé des questions afin de savoir dans quelle mesure ils connaissaient les médias existants qui leur permettent de participer numériquement. Et à travers cela, de déterminer dans quelle mesure l'information leur est parvenue.

Parmi les questions qui leur sont posées, seuls 46,7% des personnes interrogées savent que le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale a une présence numérique, notamment via les réseaux sociaux.

Figure 2.6: Représente la présence du ministère du travail sur internet et les réseaux sociaux

Le ministère du Travail est-il présent sur Internet, notamment sur les réseaux sociaux ?
30 réponses



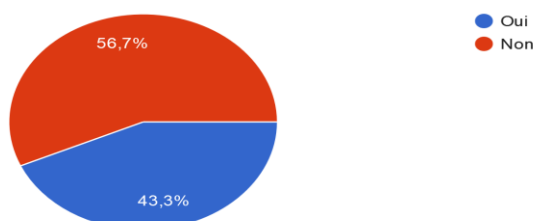
Source : élaboré par nos soins.

Alors que la réponse de 33,3% était qu'ils ne sont pas au courant de la présence numérique du ministère, tandis que 20% ont nié la présence numérique.

Sur la base du résultat de la question précédente, nous avons posé les questions suivantes, dont le but était de savoir si des personnes ayant connaissance de la présence numérique du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale ont visité leur site internet ou leurs pages de réseaux sociaux.

Figure 2.7: Représente la consultation de site web du ministère

Si votre réponse précédente était oui, avez-vous déjà consulté le site Web du ministère (www.mtess.gov.dz) ou suivi ses pages sur les réseaux sociaux ?
30 réponses



Source : élaboré par nos soins.

En conséquence, seulement 43,3% de ceux qui étaient au courant de la présence numérique du ministère ont visité le site ou suivi les pages du ministère sur les réseaux sociaux, tandis que la majorité 56,7% d'entre eux n'ont pas visité le site ou n'ont pas suivi les pages.

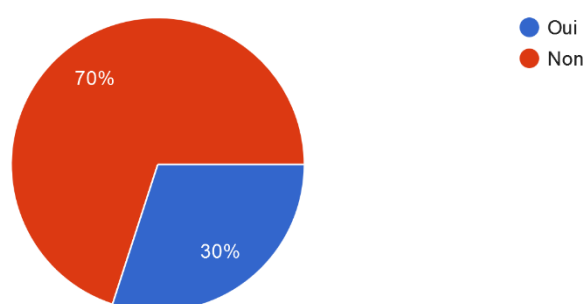
Et dans le même contexte des questions sur lesquelles nous nous sommes attachés à être séquentielles et cohérentes les unes avec les autres, nous avons cherché à savoir si les personnes qui ont visité le site ou suivi les pages sur les réseaux sociaux ont particulièrement remarqué :

Premièrement : la présence d'un champ dédié pour la Plateforme ARAACOM

Deuxièmement : la présence d'un Espace Citoyen

Figure 2.8: Représente l'existence d'un champ pour la plateforme ARAACOM

30 réponses



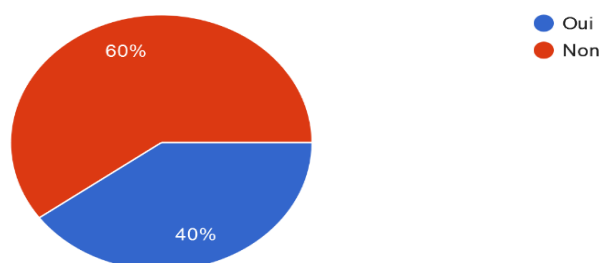
Source : élaboré par nos soins.

Le résultat est que seulement 40% ont noté la présence d'un « Espace Citoyens », tandis que seulement 30% ont noté la présence d'un espace privé pour accéder à la plateforme « ARAACOM »

Cela peut être dû à leur manque de visibilité sur le site et au manque de travail de promotion et de valorisation du rôle de la participation citoyenne numérique par le Ministère à travers le site officiel et la plateforme numérique « ARAACOM ».

Figure 2.9: Représente la présence d'un espace citoyen

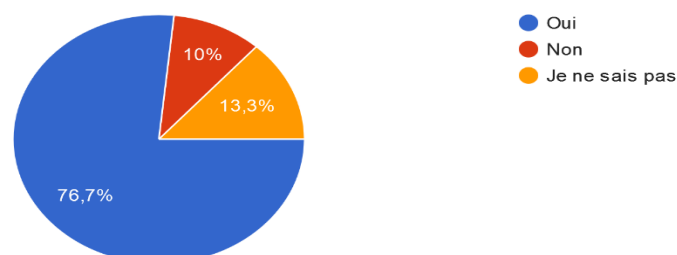
Avez-vous remarqué qu'il y a un Espace Citoyen ?
30 réponses



Source : élaboré par nos soins.

Figure 2.10: Représente la volonté de faire les réclamations et recevoir les informations en ligne

Si vous avez une idée, une réclamation ou souhaitez recevoir des informations, êtes-vous prêt à le faire en ligne ?
30 réponses



Source : élaboré par nos soins.

En tant que question claire afin de connaître la préparation personnelle des citoyens à la participation numérique, dans le cas où ils ont une proposition, une idée, une plainte ou obtiennent des informations, 76,7% des répondants à l'enquête ont exprimé leur volonté de le faire en ligne.

Alors que 10% des répondants à l'enquête ont exprimé leur réticence à le faire en ligne, et lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils ne sont pas prêts à le faire, ils ont répondu qu'ils n'avaient pas confiance dans les canaux numériques disponibles et s'ils étaient vraiment pris en compte.

Alors que le taux de 13,3% ne sait pas, ce qui appelle peut-être à les informer.

Évaluation des pratiques réelles de participation en ligne :

Dans cette partie, nous avons constaté à un deuxième niveau, que nous évaluons ce qui existe réellement sur le site officiel du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale et sur la plateforme numérique « ARAACOM ».

Répondre aux questions liées à cette partie nécessitait un certain Niveau d'instruction, nous avons donc pris en particulier les réponses des cadres du ministère, en plus de ce que nous avons effectivement constaté.

Le tableau suivant résume les canaux existants qui permettent aux citoyens de participer en ligne.

Tableau 2.1: Représente les canaux existants qui permettent aux citoyens de participer en ligne

Éléments	OUI	NON
Les nouvelles et les informations sont-ils constamment mis à jour sur le site ?	×	
Existe-t-il une case dédiée aux idées des citoyens ?	×	
Existe-t-il une case dédiée au sondage ?	×	
Les citoyens peuvent-ils poser leurs questions ?	×	
Les citoyens peuvent-ils soumettre leurs requêtes ?	×	
Y a-t-il un espace citoyen ?	×	
Existe-t-il une plateforme numérique pour la participation citoyenne dans le secteur du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale ?	×	
Les suggestions des citoyens formulées via la plateforme numérique sont-elles prises en compte dans la modernisation et l'amélioration du service public ?	×	

Source : élaboré par nos soins.

Ce tableau traduit ce que nous avons sur le terrain, ce qui permet aux citoyens de présenter leurs points de vue et de les citer. Cela nécessite un effort accru pour atteindre un plus grand nombre de citoyens.

CONCLUSION

Enfin, nous rappelons que l'objectif de notre recherche était de rechercher la place de la participation numérique des citoyens à travers le site officiel du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale, ainsi que d'améliorer les services publics et la modernisation administrative. Nous l'avons fait à deux niveaux à la fois différents et complémentaires : le premier consiste à évaluer la disposition des citoyens à participer en ligne, et le second consiste à évaluer les pratiques réelles de participation en ligne. Ce qui nous a permis de nous faire une idée pour comprendre le rang de la participation numérique des citoyens et nous aide remarquablement à répondre à la problématique de notre recherche.

Les résultats auxquels nous avons abouti peuvent être résumés dans les deux points suivants:

- Les citoyens ont une volonté morale de participer en ligne, en raison des facilités qu'il leur offre.
- La concrétisation d'une réelle participation numérique des citoyens nécessite une prise de conscience, une sensibilisation et la construction d'une confiance mutuelle entre l'administration et le citoyen.
- Il existe bien des canaux et des moyens qui permettent la participation numérique des citoyens, mais nous n'avons pas pu mesurer son efficacité, faute d'information et de formation sur la participation numérique des citoyens par les agents de service publics eux-mêmes.
- Les moyens et canaux disponibles peuvent être développés et exploités de manière plus efficace qui contribue à l'amélioration du service public et à la modernisation de l'administration.

Valoriser le concept de participation numérique des citoyens nécessite le développement du concept de gouvernement électronique dans l'administration publique, ainsi que la culture et l'état d'esprit des agents publics, et c'est ce que nous avons constaté lors de notre étude sur le terrain.

Malgré le développement des efforts de modernisation dans l'administration publique.

Nous avons remarqué l'absence d'une vision systématique pour atteindre le concept d'e-gouvernement, qui ne signifie pas seulement la numérisation des procédures administratives, mais inclut l'introduction de nombreux facteurs matériels et moraux dans un cadre interactif dynamique entre eux.

Afin de produire un service public en ligne, cherchant à faciliter la vie des citoyens, le considérant comme un partenaire important dans le processus administratif.

C'est une prouesse que nous avons faite d'avoir allé jusqu'au bout de notre recherches, car plusieurs difficultés nous en auraient empêchées.

En effets, nous en citerons quelques-unes, les plus marquantes :

- L'impossibilité d'obtenir les statistiques du site officiel de l'organisme d'accueil, ainsi que les statistiques officielles de la plateforme numérique.
- La préoccupation des fonctionnaires empêchait la possibilité de mener un entretien avec eux pour obtenir les informations nécessaires, ce qui nous obligea à distribuer un questionnaire.
- Connaissance insuffisante des cadres dans l'organisation d'accueil pour le sujet de l'e-gouvernement, ainsi que de la participation numérique des citoyens.

La question de la participation numérique des citoyens est un sujet important, et elle ne peut être ignorée avec les exigences croissantes des citoyens, ainsi que le développement du concept de démocratie et de sa relation avec Internet, en plus d'être obligatoirement en accord avec le concept d'administration électronique.

Le sujet de notre recherche représente un terrain de recherche dans son rôle potentiel et comment le développer et l'enrichir dans la voie de l'accès à l'e-gouvernement en Algérie.

Nous soulignons la nécessité de chercher et prospector l'étendue de la volonté des citoyens à participer en ligne, non seulement moralement mais plutôt pratiquement.

De manière globale et succincte, nous pouvons inviter à la réflexion sur la relation entre la démocratie et Internet et le rôle des gouvernements dans cette relation ainsi qu'avec leurs concitoyens.

Ceci, en s'inspirant des autres gouvernements et des en inculquant la culture numérique à ses propres citoyens.

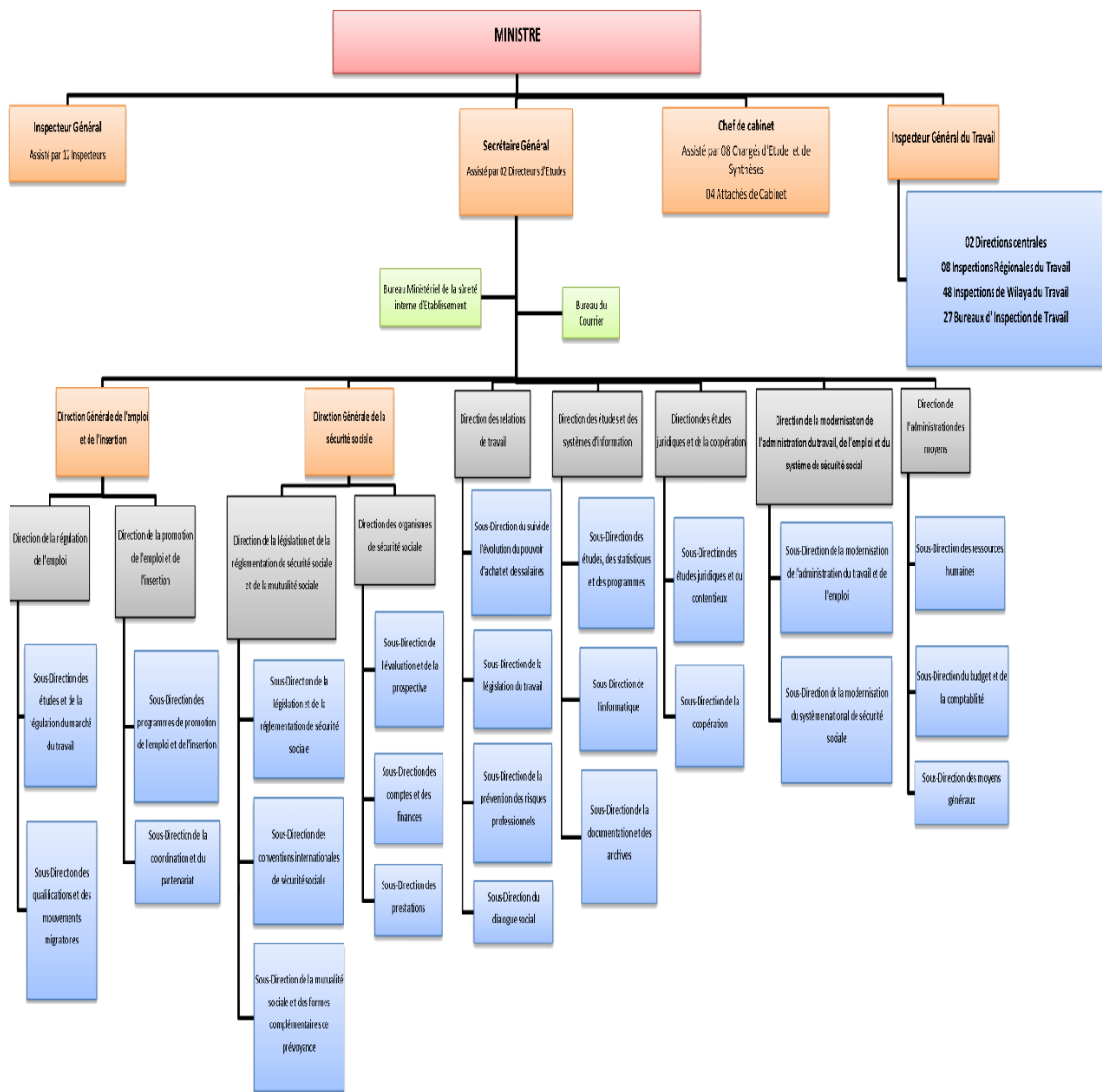
**RÉFÉRENCES
BIBLIOGRAPHIQUES**

- Abusleme, C. (2020). Cracking the political code: the case of e-participation in Colombia . *JeDEM*, 192-215.
- Aljazzaf, Z., Al-Ali, S., & Sarfraz, M. (2020). e-Participation Model for Kuwait e-Government. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 192-199.
- Allard, P. (2015). Gérer la communication numérique communale: Guide pratique 2.0 à destination des communes.
- Asher, M., Leston-Bandeira, C., & Spaiser, V. (2019). Do Parliamentary Debates of e-Petitions Enhance Public Engagement With Parliament? An Analysis of Twitter Conversations. *Policy & Internet*, 149–171.
- Backus, M. (2001). *E-Governance and Developing Countries : Introduction and example*.
- Brown, D. (2005). Le gouvernement électronique et l'administration publique. *Revue Internationale des Sciences Administratives*, 71(2), pp. 251-266.
- Charreaux, G. (1997). *Le gouvernement des entreprises: corporate governance, théories et faits*.
- Epstein, D., Newhart, M., & Vernon, R. (2014). Not by technology alone: The “analog” aspects of online public engagement in policymaking. *Government Information Quarterly*, 337-344.
- Fang, Z. (2002). E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, 10(2), pp. 1-22.
- Gautrin, H.-F. (2004). *Vers un Québec branché pour ses citoyens*. Quebec: Assemblée Nationale.
- Heeks, R. (2001). *Understanding e-Governance for Development*. Manchester: Institute for Development Policy and Management.
- Holzer, M., Charbonneau, É., & Kim, Y. (2009). La situation de l'amélioration de la qualité des services publics :Vingt-cinq années de tendances et de pratiques aux États-Unis. *Revue Internationale des Sciences Administratives*, 443-460.
- Kalampokis, E., Tambouris, E., & Tarabanis, K. (2008). A Domain Model for eParticipation. *Third International Conference on Internet and Web Applications and Services*, 25-30.
- Laëtitia, R. (2010). L'administration électronique : un vecteur de qualité de service pour les usagers ? *Informations sociales*, 2(158), pp. 20-29.
- Lau, E. (2004). Principaux enjeux de l'administration électronique dans les pays membres de l'OCDE. *Revue française d'administration publique*, 2(110), pp. 225-243.
- Macintosh, A. (2004). Characterizing E-Participation in Policy-Making. *the Proceedings of the Thirty-Seventh Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 5-8.
- Macintosh, A., & Whyte, A. (2008). Towards an Evaluation Framework for eParticipation. *Transforming Government People Process and Policy* , 16-30.

- Magermans, W. (2018). Plateforme de participation citoyenne en ligne - Au prisme des pratiques des gestionnaires administratifs. *Mémoire présenté en vue de l'obtention du diplôme de Master en Science Politique, orientation générale, à finalité spécialisée en Administrations Publiques*, 62. Liège Université.
- Medaglia, R. (2012). eParticipation research: Moving characterization forward (2006-2011). *Government Information Quarterly*, 346-360.
- MOHAMMED AZIZI, Y., & HEMISSI, O. (2019). L'innovation dans le secteur public : un atout pour une administration publique moderne . *Revue des Sciences commerciales et de gestion*, 09-42.
- Moksit, I., & Ahsina, K. (2020, September). Les determinants de la satisfaction des utilisateurs de-gouvernement: Revue de littérature. *Journal of information Systems Management & Innovation*, 4(1), pp. 4-25.
- Mossberger, K., Wu, Y., & Crawford, J. (2013). Connecting citizens and local governments? Social media and interactivity in major U.S. cities. *Government Information Quarterly* , 351–358.
- OCDE. (2020). *Évaluation des plateformes numériques de participation citoyenne en Tunisie*. Paris: OECD Publishing.
- Organisation de Coopération et de Développement Économiques . (2003). *Promesses et limites de la démocratie électronique: les défis de la participation citoyenne en ligne*. Paris: Les éditions de l'OCDE.
- Organisation de Coopération et de Développement Économiques. (2020). ÉVALUATION DES PLATEFORMES NUMÉRIQUES DE PARTICIPATION CITOYENNE EN TUNISIE.
- Päivärinta, T., & Sæbø, Ø. (2006). Models of E-Democracy. *Communications of the Association for Information Systems*, 818-840.
- Paul N'DA. (2015). *Recherche et méthodologie en science sociales et humaines : réussir sa thèse, son mémoire de master ou professionnel et son article*. l'Harmattan,.
- Picazo-Vela, S., Gutiérrez-Martínez, I., & Luna-Reyes, L. (2012). Understanding risks, benefits, and strategic alternatives of social media applications in the public sector. *Government Information Quarterly* 29, 504–511.
- Reddick, C., & Norris, D. (2013). E-participation in local governments: An examination of political-managerial support and impacts. *Transforming Government: People Process and Policy*, 453-476.
- Rivière, P. (2017, 11 07). *5 indices & méthodes pour évaluer la participation en ligne*. Récupéré sur citizenlab: https://www.citizenlab.co/blog/e-gouvernement/5-indices-methodes-pour-evaluer-la-participation-en-ligne/?lang=fr&fbclid=IwAR3wbQnUvF8IcYyUPIH0v3jMn86U-HOUmuoNoltF_pLOMNRUATyywTBZYUE
- Sæbø, Ø., Flak, L., & Sein, M. (2011). Understanding the dynamics in e-Participation initiatives: Looking through the genre and stakeholder lenses. *Government Information Quarterly*, 416–425.
- Sæbø, Ø., Rose, J., & Flak, L. (2008). The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area. *Government Information Quarterly* 25, 400–428.

- Shahab, S., Bagheri, B., & Potts, R. (2021). Barriers to employing e-participation in the Iranian planning system. *Cities*, 01-09.
- Susha, I., & Grönlund, Å. (2012). eParticipation research: Systematizing the field. *Government Information Quarterly*, 373–382.
- Tanguy, L. (1997). Traitement Automatique de la Langue Naturelle et interprétation : Contribution à l'élaboration d'un modèle informatique de la Sémantique Interprétative.
- United Nations. (2014). *E-Government for the Future We Want, E-Government Survey 2014*. New York: Department of Economic and Social Affairs.
- United Nations. (2018). *United Nations E-government survey: Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies*. New York: Department of Economic and Social Affairs.
- United Nations. (2020). *E-participation: a quick overview of recent qualitative trends*. New York: Department of Economic and Social Affairs.
- Welch, E. (2012). The Rise of Participative Technologies in Government. *Participative Technologies in Government*, 348-367.
- White, M. (2015). *The Content Management Handbook*, Facet Publishing.

**ANNEXES A
ORGANIGRAMME DE
L'ENTREPRISE**



Les services Déconcentrés



48 Directions de l'Emploi de Wilaya (DEW)

Organismes sous tutelle



- Caisse Nationale des Assurances Sociales des Travailleurs Salariés (CNAS)
- Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non Salariés (CASNOS)
- Caisse Nationale d'Assurance Chômage (CNAC)
- Caisse Nationale des congés payés et du chômage intérimaires des Secteurs du Bâtiments, Travaux Publics et Hydrauliques (C.A.C.O.B.A.T.P.H)
- Organisme de Prévention des Risques Professionnels dans les Activités du Bâtiment, des Travaux Publics et de l'Hydraulique (O.P.R.E.B.A.T.P.H)
- Caisse Nationale des Retraites (CNR)
- Fonds National de péréquation des Œuvres Sociales (FNPOS)
- Agence Nationale d'Emploi (ANEM)
- Agence Nationale de Soutien à l'emploi des Jeunes (ANSEJ)
- Institut National du Travail (INT)
- Institut National de la prévention des Risques Professionnels (INPRP)
- Organisme de médecine du travail (PRESTIMED)

ANNEXES B QUESTIONNAIRE

Étude sur la participation numérique des citoyens via le site Internet du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale et la plateforme « AraaCom »

Bonjour mesdames, messieurs,

Nous somme : Souhil Menacer & Sid Ahmed Belhoul, étudiants en 2ème année master, management de l'e-gouvernement à l'Ecole Nationale Supérieure de Management (ENSM Koléa).

Nous souhaitons vous poser quelques questions, en espérant d'avoir des réponses afin d'enrichir l'élaboration de notre mémoire de fin d'étude, qui porte essentiellement sur la participation numérique des citoyens via le site Internet du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale et la plateforme « AraaCom » et son rôle dans la modernisation et l'amélioration de service public.

Vos réponses restent strictement confidentielles.

***Obligatoire**

Fiche signalétique

1. Êtes-vous ? *

Une seule réponse possible.

- Homme
- Femme
- Je ne souhaite pas le préciser

2. Quelle est votre tranche d'âge ? *

Une seule réponse possible.

- 18 - 25 ans
- 26 - 35 ans
- 36 - 45 ans
- 46 - 55 ans
- 56 ans et plus

3. Quelle est votre relation avec le secteur du travail, l'emploi et la sécurité sociale ?

*

Une seule réponse possible.

- Cadre ou fonctionnaire dans le secteur du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale
- Etudiant assuré
- Salarié
- Retraité
- Expert / Chercheur / Enseignant
- Journaliste
- Autre :

Évaluation du
niveau de
préparation à la
participation en
ligne

Cette partie concerne la connaissance de votre préparation personnelle à la participation numérique via le site web du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale ainsi que la plateforme ARAACOM

4. Avez-vous déjà entendu parler de la possibilité d'une participation citoyenne numérique ? *

Une seule réponse possible.

Oui

Non

5. Pensez-vous que la participation citoyenne numérique est bénéfique ? *

Une seule réponse possible.

Oui

Non

6. Le ministère du Travail est-il présent sur Internet, notamment sur les réseaux sociaux ? *

Une seule réponse possible.

Oui

Non

Je ne sais pas

7. Si votre réponse précédente était oui, avez-vous déjà consulté le site Web du ministère (www.mtess.gov.dz) ou suivi ses pages sur les réseaux sociaux ? * *Une*

seule réponse possible.

Oui

Non

8. Avez-vous remarqué qu'il y a un champ dédié pour la Plateforme ARAACOM ? *

Une seule réponse possible.

Oui

Non

9. Avez-vous remarqué qu'il y a un Espace Citoyen ? *

Une seule réponse possible.

Oui

Non

10. Si vous avez une idée, une réclamation ou souhaitez recevoir des informations,

êtes-vous prêt à le faire en ligne ? * *Une seule réponse possible.*

Oui

Non

Je ne sais pas

11. Si votre réponse précédente était non, pourquoi ?

Évaluation des
pratiques réelles de
participation en
ligne

Cette partie concerne l'évaluation de la participation citoyenne via le site web du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale ainsi que la plateforme ARAACOM

12. Répondre aux questions ci-dessous *

Une seule réponse possible par ligne.

	Oui	Non	Aucune idée
Les nouvelles et les informations sont-ils constamment mis à jour sur le site ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe-t-il une case dédiée aux idées des citoyens ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe-t-il une case dédiée au sondage ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les citoyens peuvent-ils poser leurs questions ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les citoyens peuvent-ils soumettre leurs requêtes ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Y a-t-il un espace citoyen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe-t-il une plateforme numérique pour la participation citoyenne dans le secteur du travail, de l'emploi et de la sécurité sociale ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les suggestions des citoyens formulées via la plateforme numérique sont-elles prises en compte dans la modernisation et l'amélioration du service public ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
