

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE**

**ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT
ENSM. Pôle Universitaire de KOLÉA**



MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

Master en Management d'E-gouvernement

**Evaluation des applications et services E-gouvernement (G2G)
Cas De l'application « Suivi des investissements » au sein du Ministère des
Finances –Ben Aknoun-Alger-**

Elaboré par : MEZAOUR Sihame

Encadré par : Pr. A. MEZHOUDA

Année : 2018/2019

RÉSUMÉ

La question de modernisation de l'administration publique, face à l'évolution technologique est, depuis quelque temps déjà, une préoccupation importante pour le secteur public. Une administration modernisée fournit un service de qualité, ce dernier reflète une application de qualité. À travers une démarche quantitative nous avons évalué la qualité de service fournie par l'application (G2G) en se basant sur des indicateurs. Nous avons d'abord abordé les concepts clés de notre recherche, qui est l'amélioration de la qualité de service public via l'adoption des applications E-gouvernement. Ensuite présentés les résultats de notre étude empirique. Les résultats obtenus confirment l'impact positif que nous avons proposé dans la problématique.

Mot clé : *E-gouvernement, Qualité du service public, Service G2G.*

ABSTRACT

The question of modernizing public administration in the face of technological change has for some time been a major concern for the public sector. A modernized administration provides a quality service, which reflects a quality application. Through a quantitative approach we evaluated the quality of service provided by the application (G2G) based on indicators. We first touched on the key concepts of our research, which is the improvement of public service quality through the adoption of E-government applications. Then present the results of our empirical study. The results obtained confirm the positive impact that we have proposed in the problematic.

Key-words: *E-government, Quality of public service, (G2G) service.*

ملخص

لطالما كانت مسألة تحديث الإدارة العامة في مواجهة التغير التكنولوجي مصدر قلق كبير للقطاع العام. توفر الإدارة الحديثة خدمة عالية الجودة، مما يعكس تطبيقاً عالي الجودة. من خلال نهج كمي قمنا بتقييم جودة الخدمة التي يقدمها تطبيق (G2G) استناداً إلى مؤشرات. لقد تطرقنا أولاً إلى المفاهيم الأساسية لبحثنا، وهي تحسين جودة الخدمة العامة من خلال اعتماد تطبيقات الحكومة الإلكترونية. ثم قدمنا نتائج دراستنا التجريبية. النتائج تؤكد الأثر الإيجابي الذي اقترحنه في إشكالية.

الكلمات المفتاحية: *الحكومة الإلكترونية، جودة الخدمة العامة، خدمة (G2G).*

REMERCIEMENTS

Je remercie Dieu le tout Puissant de m'avoir accordé la volonté et la Patience pour l'accomplissement de ce petit travail.

J'adresse toute ma gratitude et reconnaissance à mon encadreur Monsieur **MEZHOUDA Abdelmalik** pour son inestimable aide, ses précieux conseils et orientations. Sa compétence, sa rigueur scientifique et sa clairvoyance m'ont beaucoup appris. Ils ont été et resteront des moteurs de mon travail.

Je tiens à remercier tous les enseignants que j'ai eu le plaisir d'avoir durant ma formation à L'École Nationale Supérieure de Management Koléa-TIPAZA-.

Mes remerciements s'adressent aussi, à tous les membres de jury qui ont accepté de juger ce travail.

Je remercie aussi tout le personnel de la Direction Générale du Budget au niveau de Ministère des Finances de m'avoir accueilli comme stagiaire.

Mes remerciements vont également à ma famille et toutes les personnes qui m'ont aidé de près ou de loin dans la réalisation de ce petit travail.

TABLE DES MATIERES

RÉSUMÉ	I
REMERCIEMENTS	II
TABLE DES MATIERES.....	III
LISTE DES TABLEAUX.....	VI
LISTE DES FIGURES	VII
LISTE DES ABREVIATIONS	VIII
INTRODUCTION.....	I
CHAPITRE I : CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ETUDE	2
1.Contexte de l'étude	6
2.L'objectif de l'étude.....	7
3.Questions de recherche	7
4.Pertinence de la recherche :	8
4.1Pertinence théorique :.....	8
4.2Pertinence managériale	9
5.Choix du thème	9
6.Contexte organisationnel	10
6.1Présentation du Ministère des Finances	10
6.2La Direction Générale du Budget (DGB)	13
6.2.1Administration Centrale.....	13
6.2.2Les services extérieurs de la Direction Générale du Budget.....	15
7.La Direction de Programmation et de Suivi Budgétaire	15
8.Les perspectives et la réforme engagée par La (DGB)	16
CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE	17
Section 1 : Revue de littérature.....	18
1.L'e-gouvernement.....	26
1.1Définition de l'e-gouvernement	26
1.2Les objectifs de l'e-Gouvernement	28
1.3Evolution d'E-gouvernement	29
1.4Les phases d'évolution dans l'adoption de l'e-gouvernement.....	29
1.5Facteurs de succès de l'E-gouvernement	30
1.6Les défis et barrières à l'adoption et au développement de l'e-gouvernement...	31
2.Les services de l'e-gouvernement.....	32
2.1Le concept et les caractéristiques des services électroniques :	32

2.2E-services vs services traditionnels.....	34
2.3Les Services d'e-Gouvernement	36
3.Évaluation de l'e-gouvernement	39
3.1Définition et Objectifs de l'évaluation	39
3.2Processus de l'évaluation	41
3.2.1Étape de préparation	42
3.2.2Logique d'intervention	42
3.2.3Mode d'évaluation	43
4.Le modèle théorique de recherche	46
CHAPITRE III : METHODOLOGIE DE RECHERCHE.....	48
1.Approche épistémologique	49
2.Approche méthodologique.....	49
3.Délimitation du périmètre d'investigation	50
4.Méthode de collecte des données.....	50
5.L'instrument de mesure	51
5.1Le questionnaire	51
5.2La structure du questionnaire	51
5.3Les échelles de mesure	52
6.Population et Échantillonnage	54
6.1Taille de l'échantillon.....	54
6.2La procédure d'analyse des données	54
7.Les limites de la recherche.....	54
CHAPITRE IV : RESULTATS ET DISCUSSION	56
1.Le Budget Général de l'Etat	57
1.1L'exécution du budget général de l'Etat	58
1.2L'exécution des dépenses publiques	58
1.3Le budget d'équipement : (Les dépenses d'équipement à caractère définitif)....	59
1.3.1Les autorisations de programme	60
1.3.2Les programmes.....	61
1.4Les programmes sectoriels déconcentrés	61
1.4.1La notification de la décision-programme.....	62
1.4.2L'individualisation du projet	62
2.Le projet « Suivi Des Investissements »	63

2.1 Les Caractéristiques du projet	64
2.2 Manipulation du logiciel	65
2.3 Les objectifs du projet	68
3. Présentation et discussion des résultats	69
3.1 Présentation des résultats	69
3.1.1 <i>Présentation de la caractéristique de l'échantillon :</i>	69
3.1.2 <i>Traitement et analyse des données :</i>	74
3.2 Traitement et analyse des données	80
3.2.1 <i>Fiabilité des échelles de mesure</i>	80
3.2.2 <i>Analyse de la régression linéaire simple</i>	80
3.3 <i>Synthèse des tests d'hypothèses :</i>	83
3.4 Propositions :	84
CONCLUSION	85
Liste bibliographique.....	87
ANNEXE A -ORGANIGRAMME DE L'ENTREPRISE	90
ANNEXE B-QUESTIONNAIRE.....	92
ANNEXE C- GUIDE DE PROJET.....	96

LISTE DES TABLEAUX

Numéro du tableau	Nom du tableau	La page du tableau
N° 01	Les démentions de l'évaluation des sites Web du gouvernement.	24
N°02	Les Caractéristiques de base d'e-service.	33
N°03	Caractéristiques des services électroniques qui favorisent leur popularité, tant du côté de l'offre que de la demande.	34
N°04	Les services électroniques /services traditionnels.	35
N°05	La matrice des interactions e-gouvernement	38
N°06	La pondération utilisée dans le questionnaire	53
N°07	Les Caractéristiques du projet « Suivi des Investissement »	64
N°08	Les Wilayas de l'échantillon	70
N°09	Les Secteurs d'activités	71
N°10	Les préférences des utilisateurs	72
N°11	le taux des formations sur l'application	73
N°12	le taux des réclamations sur l'application	73
N°13	Les résultats d'analyse factorielle de la variable Design et fonctionnalité	74
N°14	Les résultats d'analyse de la variable facilité d'utilisation et l'interactivité	75
N°15	Les résultats d'analyse de la variable disponibilité et fiabilité de l'information	76
N°16	Les résultats d'analyse de la variable Sécurité et confiance	77
N°17	Les résultats d'analyse de la variable <i>Avantages des services online</i> s	78
N°18	Les résultats d'analyse de la variable Evaluation globale	79
N°19	Statistiques de fiabilité	80
N°20	Analyse de la régression linéaire simple	82
N°21	Tableau de synthèses des résultats	83

LISTE DES FIGURES

Numéro	Nom de figure	Page de figure
N°01	Organigramme du Ministère des Finance	12
N°02	Organigramme de la Direction Générale du Budget	14
N°03	Modèle conceptuel des facteurs qui influent sur la relation de gouvernance (G2G).	21
N°04	Les phases d'évolution d'e-gouvernement.	30
N°05	Processus d'évaluation	41
N°06	Le Model de la recherche	47
N°07	L'interface du projet.	65
N°08	Suivi des projets : inscription	66
N°09	Suivi des projets : Opération lancée, revalidation, dévaluation, annulation, clôture et dépenses)	66
N°10	La validation des données 1ere étape	67
N°11	L'Edition.	67
N°12	Les Wilayas de l'échantillon	70
N°13	Les Secteur d'activités	72
N°14	Les préférences des utilisateurs	72
N°15	le taux des formations sur l'application	73
N°16	le taux des réclamations sur l'application	74

LISTE DES ABREVIATIONS

TIC	Technologie de l'information et de la communication
G2C	Gouvernement-citoyen
G2G	Gouvernement-gouvernement
G2E	Gouvernement-employé
G2B	Gouvernement-client, gouvernement-entreprises
EG	Gouvernement électronique
AE	L'administration électronique
AFD	L'émergence de nouveaux modèles
MF	Ministère des Finance
DGB	Direction Générale du Budget
MSB	Modernisation des Systèmes Budgétaires
DI	Direction de l'Informatique
AC	Administration Centrale
DPSB	Direction de la Programmation et du Suivi Budgétaires
SG	Secrétaire Général
CC	Chef de Cabinet
DG	Directions Générales
MNITDA	National Information Technology Development Agency
CIE	Comité Intergouvernemental d'Experts
DRB	Direction Régionale du Budget
EU	L'union européenne
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
S.N.D. L	Système National de Documentation en ligne
PSC	Programmes sectoriels centralisés
PSD	Programmes sectoriels déconcentrés
PCSC	Le programme complémentaire de soutien a la croissance
ONU	L'Organisation des Nations Unies
PCD	Les programmes relevant des plans communaux de développement

INTRODUCTION

L'émergence de nouvelles technologies a permis la création des systèmes informatiques permettant, à partir de différentes sources, la collecte, l'organisation, la gestion et la diffusion de toutes les informations des utilisateurs avec une efficacité extraordinaire. Dans le domaine de la gestion, il est clair que ce développement technologique peut avoir des conséquences importantes en termes de productivité, de simplicité ou de qualité de service pour l'utilisateur, à condition qu'il soit réaffecté pour redéfinir le processus qui lui donne tout son potentiel. Cette montée en puissance conjointe de processus et de moyens de traitement de l'information dans la fonction publique constitue un gouvernement électronique.

E-gouvernement (du gouvernement électronique, également appelé e-gouvernement, gouvernement numérique, gouvernement en ligne ou dans certains contextes la transformation du gouvernement) fait référence à l'utilisation de la technologie de l'information et de la communication (TIC), par le gouvernement, pour échanger des informations et des services avec des citoyens, des entreprises et d'autres sources du gouvernement. La législature, le pouvoir judiciaire ou l'administration, pour améliorer l'efficacité interne, la fourniture de services publics ou les processus de gouvernance démocratique peuvent appliquer l'e-gouvernement. Les principaux modèles de prestation sont : gouvernement-citoyen (G2C) ou gouvernement-client, gouvernement-entreprises (G2B), gouvernement-gouvernement (G2G), et dans certaines études ; gouvernement-employé (G2E), les avantages les plus importants attendus de l'administration électronique sont notamment une efficacité accrue, une plus grande accessibilité des services publics.

Ces changements rapides, ainsi que les nouvelles formes de services qui se font jour, obligent à attirer l'attention tant des universitaires que des praticiens sur toutes les facettes de la stratégie de services électroniques, la recherche et l'attention des praticiens sur tous les aspects de la stratégie de services électroniques, la recherche et la mise en œuvre, etc. De nombreuses idées et technologies novatrices ont caractérisé les dernières années du service électronique, mais il est très clair que la technologie ne peut à elle seule mettre une entité sur la voie du succès. La clé du succès reste toujours la focalisation continue sur les usagers et leur permet de proposer une proposition de valeur supérieure en termes de produit et de service. Les chercheurs ont fait de grands progrès au cours des deux dernières décennies pour comprendre et mesurer les concepts de service dans les canaux traditionnels. Le défi consiste à

comprendre comment ces concepts peuvent être appliqués et utilisés dans le contexte du service Internet. Les entités en ligne expérimentent depuis longtemps les différentes composantes du service électronique à l'aide de tests et d'erreurs. En mettant l'accent sur la recherche, elles peuvent désormais réduire les risques et se lancer dans des stratégies et une mise en œuvre fiables du service électronique.

L'Algérie parmi de nombreux pays en voie de développement, à donner à ce domaine une attention particulière lui garantissant le financement, les experts afin de le promouvoir. L'intégration de nouvelles technologies a touché différents organismes, l'administration publique de par son rôle capital dans le développement politique et économique du pays, à bénéficier elle aussi de grands efforts, afin de la rendre plus qualifiée pour gagner les paris de la bonne gouvernance et qu'elle soit outillée pour veiller à l'intérêt général et pour répondre aux besoins des usagers. Donc les (TIC) sont devenus des éléments incontournables de la stratégie de l'administration publique. Cela prouve la nécessité de mettre en place des systèmes efficaces et de qualité. A cet effet, il est important d'évaluer les applications mis en œuvre afin de suivre la qualité des services fournis. C'est le défi que doivent relever les administrations publiques pour pouvoir se mouvoir dans le vaste monde chaotique de l'économie mondialisée dont les règles et les dynamiques sont en perpétuelle évolution.

Nous avons procédé à une recherche qui mène à évaluer l'un des espaces de l'e-gouvernement qui est le service (G2G), cela en examinant l'ampleur de l'impact positif de l'utilisation des services électroniques (G2G) sur l'amélioration de la qualité des services publics, nous avons étudié une des plus importantes institutions publiques en Algérie, à savoir : le ministère des Finances, qui a fait des pas importants dans la modernisation des procédures budgétaires ;

A travers la présente recherche nous tentons d'apporter des éléments de réponses à la problématique suivante : ***L'adoption de l'administration électronique via les applications e-gouvernement a-t-elle pu améliorer la qualité des services publics (G2G) au sein du ministère des finances ?***

Au cours de ce travail, nous avons essayé de répondre à cette problématique en suivant un plan qui commence par un chapitre introductif dans lequel nous avons présenté le contexte et les objectifs de l'étude, ensuite la pertinence théorique et

managériale, ainsi que le choix du sujet et le contexte organisationnel de l'étude. Ce chapitre comprend aussi les éléments déclencheurs de la recherche qui sont les questions de recherche, qui comprennent à la fois la problématique générale et ces sous-questions, ainsi que l'hypothèse générale et ses sous-hypothèses.

En second temps, nous avons présenté le deuxième chapitre portant sur le cadre théorique de la recherche, reparté en deux sections : la première vise à présenter la revue de littérature, la deuxième le cadre conceptuel. Ensuite un troisième chapitre qui explique les démarches entreprises pour obtenir les principaux éléments de l'étude, sous-titré : Méthodologie de recherche.

Et en fin, nous avons essayé de réaliser ce que nous avons acquis dans la partie théorique et discuter les résultats obtenus dans une partie pratique qui est le dernier chapitre : résultats et discussions.

CHAPITRE I :

**CONTEXTE ET OBJECTIFS DE
L'ETUDE**

L'objet de ce chapitre est de présenter une vue d'ensemble sur le sujet de la recherche ; de ce fait, nous allons en premier lieu, décrire le contexte, définir les objectifs et présenter la pertinence théorique et managériale de l'étude, ainsi que le choix du sujet, puis les questions de ce dernier. Ensuite, il s'attache en deuxième lieu à décrire le contexte organisationnel.

1. Contexte de l'étude

Aujourd'hui, les questions d'E-gouvernement (EG) amenées par les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont devenue une vive préoccupation pour les organisations publiques (ministères, entités publiques, agences gouvernementales. etc.). Il est de plus en plus reconnu dans le monde entier qu'une gouvernance efficace du secteur public requiert l'utilisation des (TIC) pour améliorer la fourniture de services publics aux organisations et aux particuliers. Un ensemble d'indicateurs réalistes, pertinents et comparables est nécessaire pour évaluer l'incidence de l'administration électronique (AE). A cet effet, nous avons essayé d'utiliser certaines mesures pour évaluer les services (G2G) au sein du ministère des finances, ces indicateurs sont utiles pour la formulation de politiques et de stratégies permettant de garantir une administration efficace.

L'administration électronique (AE) peut contribuer au développement social et économique des pays en améliorant l'accès aux services publics. L'expansion des technologies numériques dans le secteur financier entraîne des changements de pratiques au sein des établissements traditionnels et favorise l'émergence de nouveaux modèles (AFD, 2018).

L'Algérie comme de nombreux pays a mené depuis les années quatre-vingt-dix (90) plusieurs réformes dont objectif est de libéraliser son économie axée principalement à moderniser son système financier (Mehabil & Mouhoubi, 2016).

La modernisation du système financier amorcée en Algérie a modifié ce secteur ces dernières années, ce qui a favorisé l'arrivée d'institutions financières étrangères. Deux accords financiers ont été signés entre le Ministère des Finances et des institutions financières Espagnoles afin de moderniser le système d'information et les marchés financiers. Le premier projet porte sur l'acquisition de systèmes d'information sur les marchés financiers. Le projet fait partie intégrante du programme de modernisation du

marché boursier et vise à aligner le marché financier algérien sur les normes internationales. Il permettra une plus grande transparence, la sécurité, la compétitivité et l'innovation sur le marché.

Le deuxième projet consiste à mettre en place un système de paiement collectif tout en favorisant les échanges électroniques dans un environnement sécurisé.

2. L'objectif de l'étude

L'objectif de cette étude est d'apporter les éléments de réponse sur l'évaluation des applications et services E-gouvernement en général et les services (G2G) en particulier, en essayant d'appliquer nos connaissances théoriques à des cas concrets ; dans notre cas, le choix a été porté sur le Ministère des Finances.

Et pour cela, nous allons être amenés à présenter l'avancement de l'utilisation des (TIC) dans l'administration publique, et la collaboration entre les agences gouvernementales.

Par ailleurs, désigné les indicateurs de qualité dans les services publics électroniques, ces indicateurs aident à évaluer le service en question par des axes adéquats. Ainsi qu'établir la valeur de la qualité des services (G2G) utilisés entre les organismes gouvernementaux.

3. Questions de recherche

Considérant la problématique que nous avons abordée dans le cadre de notre travail de recherche et compte tenu du fait que l'évaluation des projets E-gouvernement passe par mesurer la qualité des services électroniques au sein des établissements publics, nous cherchons principalement à travers ce travail à répondre à la problématique suivante :

L'adoption de l'administration électronique via les applications E-gouvernement a-t-elle pu améliorer la qualité des services publics (G2G) au sein du ministère des finances ?

Et pour répondre à cette problématique nous essayerons de répondre aux questions suivantes :

- Qu'est-ce-que l'administration électronique ?
- Quels sont les spécificités des services G2G ?
- Quelles sont les Indicateurs fondamentaux de mesure de la qualité des applications et services E-gouvernement ?
- Comment peut-on évaluer les applications(G2G) au niveau du Ministère des Finances ?
- Quel est la perception de la qualité des services G2G par leurs usagers ?

La réponse à ses questions sera guidée par les hypothèses suivantes :

Hypothèse générale :

L'adoption du projet d'E-gouvernement(G2G) a amélioré la qualité perçue des services publics online (G2G).

De cette hypothèse principale découlent les cinq (05) sous hypothèses suivantes :

H01 : La fonctionnalité du projet a un impact positif et significatif sur la qualité du service (G2G) au sein du Ministère des Finance (MF).

H02 : La facilité d'utilisation et l'interactivité dans le projet ont un impact positif et significatif sur la qualité du service (G2G) au sein du (MF).

H03 : La disponibilité et la fiabilité de l'information dans le projet ont un impact positif et significatif sur la qualité du service (G2G) au sein du (MF).

H04 : La sécurité du projet a un impact positif et significatif sur la qualité du service (G2G) au sein du (MF).

H05 : Les avantages des services online ont un impact positif et significatif sur la qualité du service (G2G) au sein du (MF).

4. Pertinence de la recherche :

La pertinence de la recherche est représentée dans les éléments suivants :

4.1 Pertinence théorique :

La pertinence théorique de cette étude réside dans le sujet de la recherche, qui est l'évaluation des applications de l'E-gouvernement et, en particulier, des applications

(G2G), c'est un sujet naissant et Algérie et très important pour les services gouvernementaux.

L'avènement des (TIC) a rendu possible la mise en place de systèmes informatiques qui permettent de collecter, organiser, gérer et présenter les informations en toute efficacité, cette évolution technologique a eu des conséquences très importantes dans le domaine de l'administration, Il est également important de connaître la situation actuelle de l'administration électronique en Algérie à travers l'étude de cas que nous avons réalisée au niveau du Ministère des Finances, vu les changements récents.

La rareté des études sur ce sujet particulièrement au niveau local dû à la récence de l'e-gouvernement en général et en Algérie en particulier nous motiver d'explorer ce champ d'étude. En effet nous tentons dans ce présent travail de mettre en évidence les avantages de l'adoption d'une politique E-gouvernement (EG), et discuter les solutions pour remédier aux lacunes et aux défis rencontrés par le projet d'E-gouvernement.

4.2 Pertinence managériale

L'étude vise à mettre en évidence les indicateurs de qualité dans le service public, et sur l'importance de les exploiter, ainsi que sur l'utilisation optimale des technologies de l'information et de la communication (TIC) en tant que moyen efficace d'améliorer et de développer les procédures administratives, en particulier au niveau des agences gouvernementales.

Partant du l'évaluation des services e-gouvernement de la direction générale du budget (ministère des Finances) prestés aux autres départements gouvernementaux, la présente étude tente de dresser une liste de mesures à utiliser pour évaluer et améliorer la qualité des services online G2G. Les résultats de l'étude permettront à la DGB d'avoir une idée sur la qualité perçue par les usagers gouvernementaux de ses services et de déterminer les volets à améliorer dans ces services.

5. Choix du thème

Ce thème n'a fait qu'éveiller notre inspiration du fait que le monde subit de profondes transformations à multiples niveaux surtout avec l'apparition des (TIC), Les

technologies de l'information et de la communication (TIC) représentent un moyen privilégié pour s'adapter et optimiser l'administration électronique en Algérie.

Le choix du thème est motivé par l'importance d'aborder un nouveau concept qui est l'E-administration (AE). Aujourd'hui, l'Algérie doit faire face à une sérieuse et profonde remise en question de l'administration publique traditionnelle. Les collectivisées territoriales constituent un niveau fondamental dans la perspective de diffusion de l'administration électronique (AE). Mais paradoxalement, s'il apparaît fondamental dans la perspective de l'é-administration, le niveau des wilayas souffre d'un défaut de connaissance important sur les services effectivement développés (Assar, 2006).

En outre, ce thème complète notre parcours de formation en master à l'école nationale supérieure de management spécialité e-gouvernement.

6. Contexte organisationnel

Le Ministère des Finances est à la tête des organismes gouvernementaux qui gère l'économie nationale. Il doit donc, constamment moderniser ses mécanismes pour se tenir au courant de l'évolution actuelle et développer l'économie du pays, notamment en ce qui concerne la numérisation. Le projet de Modernisation des Systèmes Budgétaires (MSB) est un exemple parmi d'autres qui représente les efforts de l'Etat, un projet qui a touché plusieurs directions au niveau ministériel, ce qui nous a amenés à choisir cet organisme comme un cas à étudier, afin de mettre en application ce que nous avons acquis dans les études théoriques concernant l'évaluation des applications et services E-gouvernement (G2G) entre la Direction Générale du Budget (DGB), précisément dans – Direction de l'Informatique (DI) - au niveau de l'Administration Centrale (AC) du Ministère des Finances et la Direction de la Programmation et du Suivi Budgétaires (DPSB) au niveau des Wilayas.

6.1 Présentation du Ministère des Finances

Le Ministère des Finances (MF) est une institution qui joue un rôle très important dans l'économie nationale, il est composé de plusieurs directions générales liées aux domaines des ressources humaines, du domaine national, de la comptabilité, du trésor public, des impôts, etc.

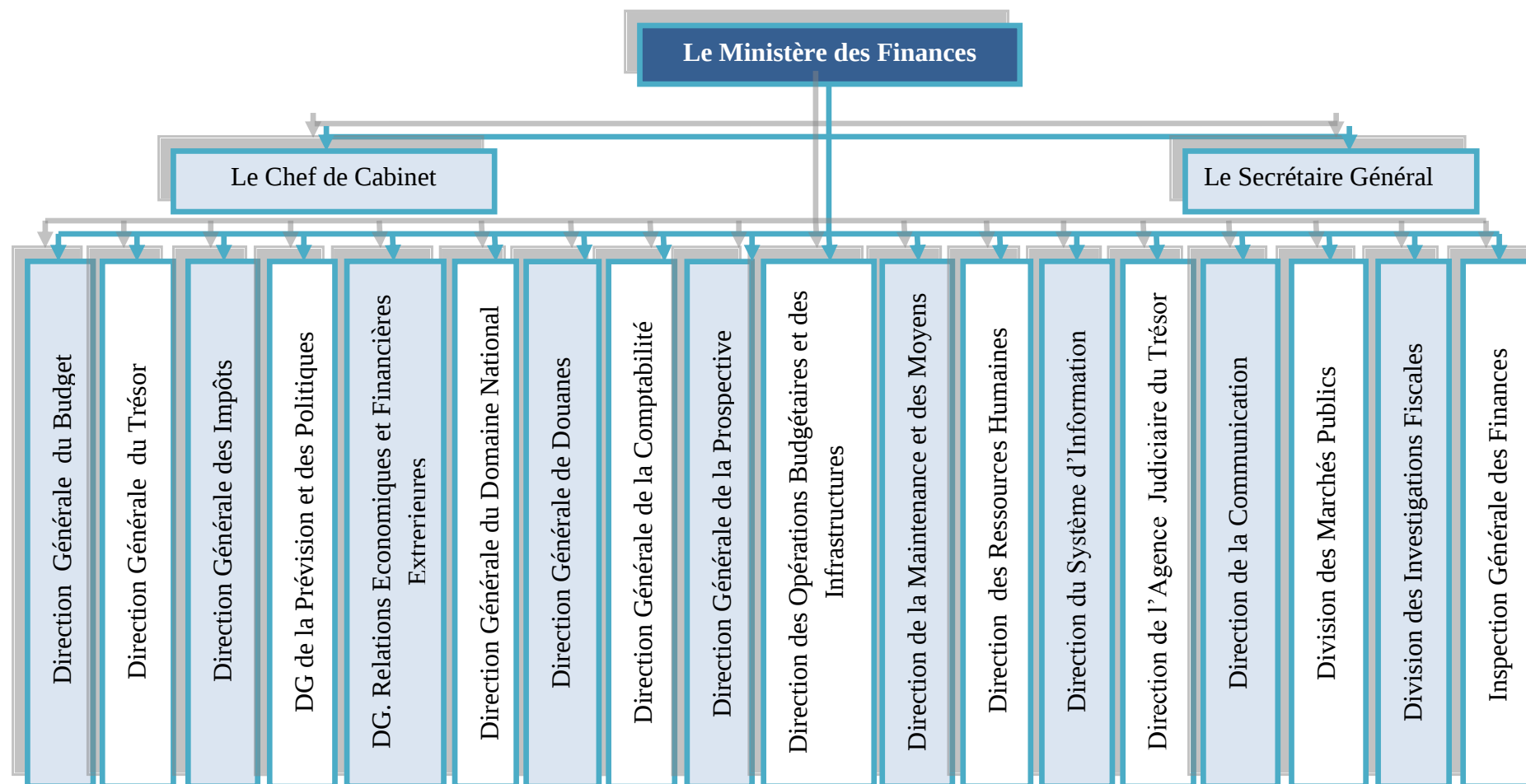
Le décret exécutif N°95-54 du 15 février 1995 fixant les attributions du Ministre des Finances, stipule que Le Ministre des Finances exerce ses attributions dans les domaines ci-après :

- Les finances publiques : la fiscalité, la douane, le domaine national et les affaires foncières, et les dépenses publiques, le budget et la comptabilité publique ;
- La monnaie ;
- L'épargne, le crédit et les assurances économiques ;
- Les ressources du Trésor public ;
- Les interventions financières de l'Etat ;
- La politique nationale en matière d'endettement extérieur ;
- Le contrôle des changes ;
- Le contrôle financier relatif aux utilisations des crédits du budget de l'Etat et des ressources du Trésor Public ;
- Les relations économiques et financières extérieures.

Sous l'autorité du ministre des finances, l'Administration Centrale du Ministère des Finances comprend :

- ✓ **Le Secrétaire Général (SG)** : assisté de quatre (04) directeurs d'études et de trois (03) chefs d'études.
- ✓ **Le Chef de Cabinet (CC)** : assisté de huit (08) chargés d'études et de synthèse et de six (06) attachés de cabinet.
- ✓ **Les structures suivantes** : Six (06) directions, (02) divisions, (01) une Inspection Générale (IG) et neuf (09) Directions Générales (DG), dont la Direction Générale du Budget (DGB) en fait partie où on a eu l'opportunité d'effectuer notre stage.

Afin de présenter schématiquement la structure du Ministère des Finances, nous avons présenté ci-dessous une partie de son Organigramme, (*Figure N°01*). L'Organigramme le plus détaillé figure dans les annexes.

Figure N°01 : organigramme du Ministère des Finance (MF).

Source : Les documents internes du Ministère des Finances.

6.2 La Direction Générale du Budget (DGB)

La Direction Générale du Budget (DGB) est l'une des neuf (09) Directions Générales (DG) que compte le Ministère des Finances, elle est chargée :

- De participer, en relation avec les structures et institutions concernées, à l'élaboration de la politique budgétaire ;
- D'initier tout texte législatif ou réglementaire relevant de son domaine de compétence ;
- D'étudier et de proposer toute mesure nécessaire à la normalisation des dépenses de l'Etat et à l'amélioration de leur efficacité ;
- D'élaborer le projet du budget ;
- D'assurer la mise en œuvre et le suivi de l'exécution du budget, de son contrôle et de son évaluation ;
- De procéder à l'ouverture, à la transformation, à l'annulation et au redéploiement des postes budgétaires des institutions et administrations publiques ;
- De participer, en ce qui la concerne, à l'étude, à la préparation et à la mise en œuvre des conventions et accords internationaux ayant une incidence financière sur le budget de l'Etat ;
- De suivre la réforme budgétaire et de la mettre en œuvre.

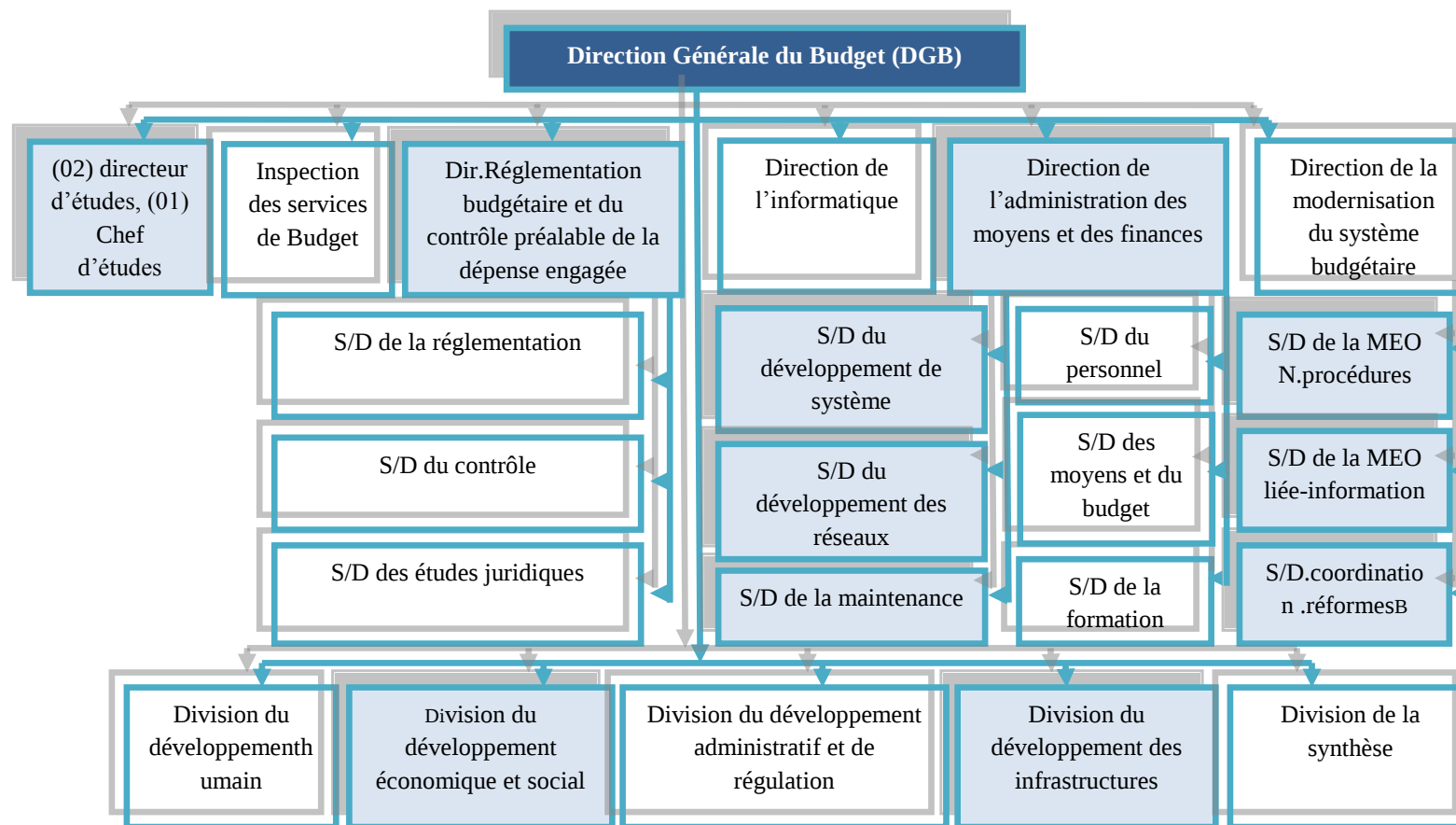
Elle est organisée de :

6.2.1 Administration Centrale

Est composé de : Cinq (05) Divisions, (01) une Inspection des services du budget, trois (03) assistants du directeur général, quatre (04) directions dont la Direction de l'Informatique en (DI) fait partie, et dans l'optique de réaliser notre travail, cette dernière (DI)- nous a proposé une application informatique à évaluer. La Direction Informatique est chargée :

- De mettre en œuvre le schéma directeur informatique de la (DG) ;
- D'assurer le développement des applications informatiques ;
- D'assurer la maintenance des équipements informatiques.

Pour présenter schématiquement la structure de la (DGB), nous décrirons ci-après, son organigramme.

Figure N°02 : Organigramme de la Direction Générale du Budget (DGB).

Source : Les documents internes du Ministère des Finances.

6.2.2 Les services extérieurs de la Direction Générale du Budget

- La Direction Régionale du Budget (DRB) ;
- La direction de programmation et de suivi budgétaires (DPSB) ;
- Les services de contrôle financier des institutions, administrations et organismes publics, des wilayas et communes (CF).

7. La Direction de Programmation et de Suivi Budgétaire

La (DPSB) est organisée en quatre (04) services et un (01) bureau rattaché directement au directeur, elle est chargée :

- ***En matière budgétaire :***

- De proposer à l'administration centrale (AC) du budget l'inscription des programmes et projets locaux financés sur le budget de l'Etat, et de participer aux travaux de préparation de ces programmes dans la limite du périmètre budgétaire ;
- De consolider les prévisions budgétaires nécessaires à la réalisation des programmes locaux financés sur le budget de l'Etat.
- De suivre, en relation avec les ordonnateurs concernés, la réalisation des projets déconcentrés conformément à leur échéancier de réalisation et de clôture, et d'en fournir un rapport trimestriel, et chaque fois que de besoin, analysant leurs impacts budgétaires ;
- De mettre en place une base de données portant sur les principaux paramètres d'évaluation de la situation socioéconomique et financière des secteurs et des collectivités locales dans le cadre du schéma directeur informatique arrêté par (DGB) en application de la réforme budgétaire.

- ***En matière gestion :***

- De préparer et d'exécuter le budget de la direction, d'en assurer le suivi et l'évaluation ainsi que la gestion des personnels et moyens mis à sa disposition conformément à la législation et à la réglementation en vigueur ;
- D'assister toute mission d'inspection et d'évaluation des services extérieurs du budget dans le cadre du programme arrêté par la (DGB) ;
- De conserver les archives de la direction et de veiller à la tenue des inventaires des biens meubles et immeubles, à l'entretien du patrimoine mobilier et immobilier conformément à la législation et à la réglementation applicables en la matière.

8. Les perspectives et la réforme engagée par La (DGB)

Un projet important a été réalisé par le (MF) qui est le Projet de Modernisation des Systèmes Budgétaires (MSB) : Le projet a deux composantes majeures :

- ***La composante budgétisation*** : Les objectifs visés sont :
 - Faciliter la maîtrise de la dépense publique ;
 - Faciliter les choix stratégiques par une information et des analyses pertinentes ;
 - Améliorer la transparence du budget afin de promouvoir une discussion éclairée des choix de politiques économiques et sociales ;
 - Renforcer le contrôle d'exécution et, ainsi améliorer les performances dans la réalisation des politiques et des investissements inscrits au budget.

- ***La composante informatique et système d'information*** :

L'utilisation des outils informatiques et des nouvelles technologies permettra au Ministère des Finances et aux ordonnateurs de suivre l'évolution des données budgétaires depuis leurs élaborations jusqu'à leur exécution en passant par leur engagement et ce, à différents niveaux (central, régional, wilaya). Il s'agit en fait de développer un système de gestion budgétaire intégré devant permettre aux différents intervenants des processus budgétaires (DGB, DGC, DGT, Ordonnateurs) d'échanger des données et d'obtenir à tout moment un tableau unique des budgets, des engagements, des dépenses à tous les niveaux.

CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE

L'objet de ce chapitre est de présenter la revue de littérature et le cadre conceptuel, portant sur l'évaluation des applications et services e-gouvernement (G2G). Pour ce faire, nous allons procéder en deux temps. Dans un premier temps, nous présentons la revue de littérature qui traite les différents axes d'évaluation des applications E-gouvernement, présentés par plusieurs chercheurs. Dans un second temps, nous exposerons le cadre conceptuel.

Section 1 : Revue de littérature

Pour mieux cerner notre cadre de recherche nous allons présenter d'abord quelques études portant sur l'évaluation des applications E-gouvernement en général et les applications (G2G) en particulier. De nombreuses études ont développé des échelles et des dimensions pour mesurer la qualité du service et des services électroniques dans la littérature, dans cette section nous vous proposons les études sur lesquelles nous nous sommes basées pour préparer notre recherche :

Une étude réalisée par Heni et al (2011), intitulée « A Conceptual Model for (G2G) Relationships », portant sur la problématique de : Comment les agences gouvernementales régionales peuvent informer le gouvernement central des besoins spécifiques des citoyens et de la manière dont les services sont mis à la disposition des citoyens en ligne ? Basé sur une revue Systématique de la littérature publiée.

L'étude propose un modèle conceptuel qui regroupe les facteurs qui peuvent influencer les relations entre les organismes gouvernementaux. Le modèle proposé peut aider les responsables gouvernementaux à améliorer leurs politiques (G2G). Cette étude avait deux objectifs. Le premier consistait à identifier et classifier les facteurs qui influent sur la relation de gouvernance entre le gouvernement central et ses agences régionales. Le second consistait à élaborer un cadre conceptuel afin de décrire et de comprendre cette relation de gouvernance. D'après leurs recherches, les auteurs de cet article ont identifiés les facteurs qui influencent les relations (G2G) en trois (03) catégories : Des facteurs liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC) ou aux aspects organisationnels. Certaines études se concentrent uniquement sur les facteurs (TIC), d'autres sur des facteurs organisationnels, et d'autres encore sur les deux.

- **Facteurs liés aux TIC :** Quatre (04) facteurs (TIC) majeurs peuvent avoir une incidence sur les relations entre agences :
 - Mise en place d'un intranet gouvernemental sécurisé et d'un centre base de données partagée pour améliorer la coopération ;
 - La collaboration et l'interaction entre les agences gouvernementales ;
 - Prestation de services en ligne plus efficace pour l'application du commerce électronique dans les activités de transaction entre agences gouvernementales ;
 - La transparence dans la gouvernance.
- **Facteurs liés aux aspects organisationnels :** Les dimensions liées à la gestion des ressources humaines cela peut avoir un impact sur les relations (G2G). Ces dimensions sont la capacité institutionnelle construction, la faiblesse des ressources et l'environnement des politiques d'innovation associées à la gestion des ressources humaines pour le (G2G). La capacité institutionnelle est définie que la technologie mise en œuvre pour faciliter les changements organisationnels à travers l'aplatissement des hiérarchies, décentralisation et nouvelles réformes. Le manque de ressources (slack ressources) est défini comme le revenu du gouvernement par habitant en ce qui concerne le degré d'investissement dans les infrastructures techniques et administratives.

À partir de ces différentes études, plusieurs facteurs ont été identifiés. Les auteurs nous proposent un modèle conceptuel englobant tous ces facteurs et leurs relations. Le modèle proposé comporte vingt-six (26) catégories. Il est organisé comme suit. Premièrement, la coordination comprend trois sous-catégories : La coordination locale, la coordination régionale et la coordination nationale. En général, la coordination est soutenue par un processus de collaboration entre agences gouvernementales qui repose sur les (TIC).

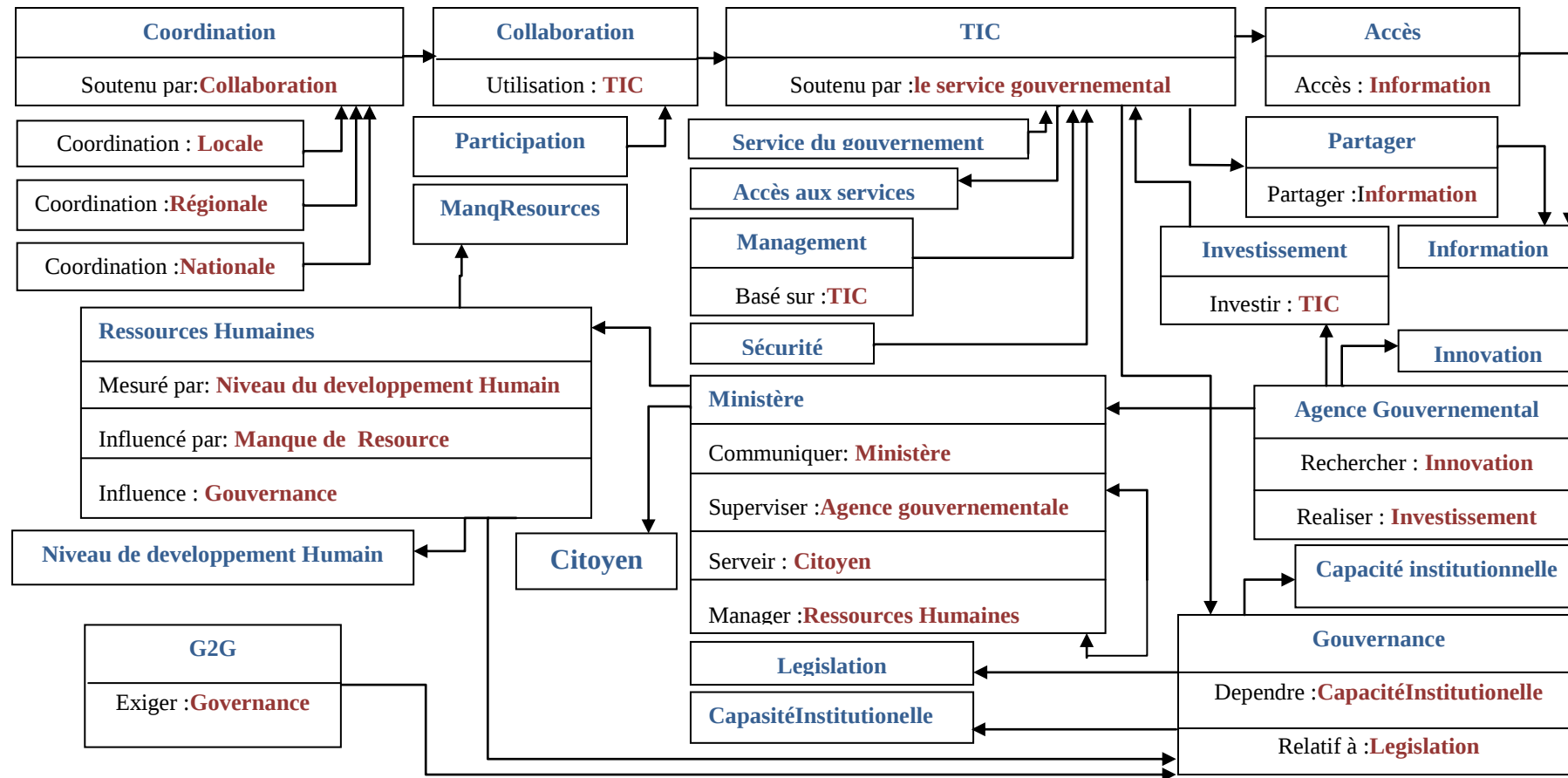
À ce niveau, les ministères et les organismes gouvernementaux investissent dans la mise en œuvre d'une infrastructure numérique faisant appel aux technologies de l'information et de la communication. Les TIC offrent un accès rapide et fiable aux sources d'information et aux services gouvernementaux. En outre, ils facilitent l'information partager et améliorer la sécurité et la confidentialité. De plus, la relation de gouvernance entre les agences (G2G) dépend : premièrement, du déploiement efficace des (TIC) et de la capacité institutionnelle ; deuxièmement, la législation

régissant la structure de gouvernance ; et troisièmement, sur la capacité institutionnelle de fonctionner avec d'autres agences gouvernementales. Chaque ministère sert les citoyens et gère les ressources humaines. Les ressources humaines sont influencées par le manque de ressources et mesurées par le niveau de développement humain.

- **La conception du modèle**

Ci-dessous le model conceptuel proposé par (Heni Hamza et al.) Traduit par l'étudiante. (*Figure N°03*).

Figure N°03 : Modèle conceptuel des facteurs qui influent sur la relation de gouvernance (G2G).



Source : D'après H.Hamza et al. Traduit par l'étudiante.

Une autre recherche de ALFINA (2016) intitulée « E-Service Quality Evaluation on E-Government Website: Case Study BPJS Kesehatan Indonesia » a pour objectif de développer un modèle permettant d'évaluer la qualité des services électroniques fournis au gouvernement. Le modèle proposé comprend sept (07) dimensions : *conception Web, fiabilité, réactivité, confidentialité et sécurité, personnalisation, information et facilité d'utilisation*. Le modèle est utilisé pour mesurer la qualité de l'enregistrement électronique de (BPJS Kesehatan), un programme d'assurance maladie du gouvernement indonésien. Les tests de validation et de fiabilité montrent que sur les sept (07) dimensions proposées, seules quatre (04) conviennent à l'étude de cas. Le résultat montre que le service d'enregistrement électronique (BPJS Kesehatan) offre de bonnes dimensions en termes de fiabilité et de réactivité, tandis que, du point de vue de la conception Web et de la facilité d'utilisation, le service électronique doit encore être optimisé.

Les résultats de l'étude réalisée par Zhang (2008), intitulée « A Study of Government e-Services Quality and Its Effect on Public Satisfaction » a montré que la qualité des services en ligne du gouvernement pouvait être mesurée à l'aide de vingt-deux (22) échelles de mesure et que leur dimensionnement incluait la qualité des résultats de service et la qualité des processus de service. Comme nous pouvons le constater, la qualité des résultats du service dépend de trois (03) facteurs : *la tangibilité, l'assurance et la fiabilité* du service électronique du gouvernement, tandis que la qualité du processus de service comprend deux (02) facteurs, notamment *la réactivité et l'empathie* du service électronique du gouvernement. Les deux (02) dimensions de la qualité des services électroniques ont un effet positif sur la satisfaction du public, tandis que la qualité des résultats de service affecte davantage la satisfaction du public que la qualité du processus de service.

D'après Zaidi et.al (2012) « Assessing E-Government Service Delivery Government to Citizen ». Il est impératif d'évaluer les facteurs sous-jacents et les dimensions de la prestation de services d'administration en ligne, ce qui facilitera l'évaluation de la qualité des services électroniques. Le but de l'étude est de déterminer la qualité de service du point de vue du citoyen. Le document a pour objectif de proposer un cadre et des dimensions appropriés pour mesurer la qualité des services électroniques dans l'administration électronique. Le cadre proposé est basé sur la révision de la littérature et la modification des normes E-S-Qual, et E-GovQual. Les normes ISO / CEI 9126

sont également prises en compte dans les études. Le cadre comprend diverses dimensions telles que : *la qualité du site Web, la conception, la fiabilité, la réactivité, la sécurité, la confidentialité, l'efficacité, Facilité d'utilisation et confiance des citoyens*.etc. Un service de gouvernement électronique de haute qualité est le facteur déterminant pour établir la confiance dans les services de gouvernement électronique proposés.

Un article intitulé « Evaluation of E-Government Implementation: The Case of State Government Websites in Nigeria » publié par Oni et al (2016) a évoqué la question : dans quelle mesure l'état actuel de la mise en œuvre de l'administration électronique au Nigeria est conforme à la stratégie de politique informatique nationale ? Les auteurs recommandent que, en plus de la politique informatique nationale, le gouvernement nigérian ait besoin d'une ligne directrice établie pour la mise en œuvre de son gouvernement électronique et que le NITDA (National Information Technology Development Agency) soit plus proactif dans son devoir de surveillance de la mise en œuvre d'une politique informatique. Les concepteurs de sites doivent reconnaître que les sites Web gouvernementaux sont les principaux canaux de diffusion de l'information, ainsi que les plateformes de transformation des opérations gouvernementales. Ainsi, ils doivent être plus que des tableaux d'affichage statiques, mais des fonctions orientées, dynamiques, interactives, omniprésentes, interrogeables et connectables en réseau.

Ils ont cité plusieurs modèles développés pour décrire les étapes de la mise en œuvre du gouvernement électronique, et par rapport à l'enquête de L'ONU sur l'administration en ligne (2004, 2005 et 2008).

De nombreux travaux de recherche dans le domaine de l'évaluation de la mise en œuvre du gouvernement électronique ont été effectués à l'aide des sites Web gouvernementaux. Les travaux ont eu un objectif différent bien que l'objet de l'évaluation soit le même. Selon cette étude, les démentions clés utilisées dans l'évaluation des sites Web du gouvernement sélectionnés dans l'article :

Tableau N°01 : Les démentions de l'évaluation des sites Web du gouvernement.

Domaines de recherche	Dimensions clés utilisées
• Accessibilité	- Initiative d'accessibilité Web Directives (WCAG2.0).
• Niveau de la mise en œuvre	- Fonctions et caractéristiques. - Sécurité, données personnelles protection, utilisabilité, type de contenu des services fournis et numérique la démocratie.
• Utilisabilité	- Design layout, navigation, légal les politiques. - Services en ligne, accessibilité hébergement, informations architecture, légitimité, navigation, aide utilisateur. - Accessibilité, qualité et intimité. - Transparence, interactivité, accessibilité et facilité d'utilisation.
• Performance	- Sécurité et confidentialité, facilité d'utilisation, contenu, services, citoyen participation.
• Qualité du site	- Contenu, interactivité, convivialité, esthétique. - Audience, contact, utilisabilité, interactivité, utilisabilité, innovation.
• Fonction/e-service disponibilité	- Paiement, images, inscription, Audio / Vidéo, permis, documents, Service Client, Applications, Licences de communication, Divers.

Source : Oni et al (2016).

Par contre, une autre étude réalisée par Yarimoglu (2014), a pour objectif de démontrer la nécessité de disposer d'indices de qualité de service nationaux spécifiques à chaque industrie, pour mesurer la qualité des services traditionnels et électroniques dans divers secteurs d'un pays. Il a été fortement recommandé de développer un indice national de qualité de service spécifique à l'industrie, car il permet aux entreprises nationales de comprendre les caractéristiques industrielles uniques qui devant être améliorées en permanence pour améliorer la qualité de service et obtenir un avantage concurrentiel. En raison des différences entre les caractéristiques de chaque industrie, des différences culturelles, il a été fortement

suggéré dans son étude de développer un indice de qualité de service spécifique à cette industrie.

Parmi toutes les études susmentionnées, nous soulignons la nécessité de disposer d'indicateurs fondamentaux et unifiés pour évaluer les projets E-gouvernement au niveau de l'administration publique. Dans notre cas, nous allons basés sur les six (06) dimensions génériques évoquées dans la revue de littérature sur laquelle a été menée notre recherche: (*Design et Fonctionnalité, la facilité d'utilisation et l'interactivité, la disponibilité et la fiabilité de l'information, Sécurité, confiance, Les avantages des services online*) et une évaluation globale, pour mesurer leur impact sur l'un des projets (G2G) qui est l'application du « suivi des investissements » utilisée au sein de la Direction Générale du Budget au Ministère des Finances.

Section 2 : Cadre conceptuel

L'e-gouvernement : outil de modernisation du service public

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'administration publique, appelée aussi (EG) est aujourd'hui capitale pour accompagner la réforme de l'Etat. En effet, comme le souligne (Finger, 2004), le terme « Etat » a subi des transformations substantielles au cours des dernières années. L'intégration de l'E-administration dans le secteur public engendre un changement inévitable dans l'ensemble des processus classiques de l'administration, publiques et contribue avec d'autres facteurs, aux transformations consécutives.

En effet, il est très judicieux de reconstituer l'Etat de nos jours ; cette étape constitue la meilleure façon qui mène à renforcer la confiance des citoyens dans les affaires publiques. (El.Megder et al, SETIT, 2005).

1. L'e-gouvernement

1.1 Définition de l'e-gouvernement

L'apparition du concept gouvernement électronique dans l'administration publique remonte aux années (80), avec la naissance des technologies de l'information et de la communication dans la sphère publique. Ensuite, l'utilisation de ce concept a connu une progression considérable dans la littérature donnant naissance aux différentes définitions et conceptions de l' « e-gouvernement ». (BEN DHAOU, 2011).

Ci-après, quelques définitions de l'E-gouvernement provenant des différentes organisations et du milieu de la recherche :

- ✓ L'union européenne (EU) a défini la Technologie de l'Information et de la Communication (TIC) comme étant un outil puissant de bonne gouvernance, avec cinq (05) principes clés : *ouverture, participation, responsabilité, efficacité, et cohérence*. La transition vers le gouvernement électronique doit améliorer toutes ces dimensions. Les (TIC) peuvent aider à renforcer la démocratie, à développer une « communauté électronique » et à accroître la sensibilisation, l'intérêt, et la participation au processus démocratique européen. (Al-Hakim, 2007).

- ✓ Pour la banque mondiale, l'e-gouvernement se réfère à : « l'utilisation par les agences gouvernementales des technologies de l'information (comme les réseaux étendus (WAN), l'Internet et l'informatique mobile), qui ont la capacité de transformer les relations avec les citoyens, les entreprises et d'autres agences gouvernementales. Ces technologies peuvent servir une variété de finalités : une meilleure prestation de services gouvernementaux aux citoyens, l'amélioration des interactions avec les entreprises et les industries, l'autonomisation des citoyens par l'accès à l'information ou une gestion efficace des services publics. Les avantages qui en résultent peuvent être : moins de corruption, plus de transparence, plus de commodité, la croissance des revenus et/ou la réduction des coûts. » (Banque Mondiale, 2011) in (DIABAGAT, 2016)
- ✓ L'Organisation des Nations Unies (ONU) définit l'e-gouvernement comme étant : « l'utilisation et l'application des technologies de l'information dans l'administration publique pour rationaliser et intégrer les flux de travail et de processus, gérer efficacement les données et informations, améliorer la prestation de service public, ainsi qu'élargir les canaux de communication pour l'engagement et la responsabilisation des citoyens. » (United Nations E-gouvernement Survey, 2014). (DIABAGAT, 2016).
- ✓ Par définition, e-gouvernement est simplement l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, telle que l'Internet, pour améliorer les processus de gouvernement. Par conséquent, e-gouvernement n'est en principe rien de nouveau. Les gouvernements ont été parmi les premiers utilisateurs d'ordinateurs. Mais la prolifération mondiale d'Internet, qui intègre efficacement les technologies de l'information et de la communication sur la base de normes ouvertes, combinée au mouvement de réforme de l'administration publique connu sous le nom de Nouvelle gestion publique, a pour bonne raison suscité une nouvelle vague d'intérêt pour le sujet. Le gouvernement électronique promet de rendre le gouvernement plus efficace, réactif, transparent et cohérent et crée également un marché en croissance rapide de biens et de services, offrant une variété de nouvelles opportunités commerciales (Gordon, 2008) in (Nancy & Lind, 2011, p04).

Le e-gouvernement consiste donc de développer ou de mettre en place des nouvelles façons de gouverner. Par conséquent, le processus qui consiste à utiliser, améliorer, inventer et gérer les outils d'e-gouvernement pour gouverner est appelé l'e-gouvernance. (Kettani, & Moulin, 2014)

1.2 Les objectifs de l'e-Gouvernement

L'objectif global de l'e-Gouvernement est de permettre au Gouvernement d'être plus orienté vers les résultats, plus efficace et plus sensible aux citoyens. L'E-gouvernement devrait permettre aux citoyens d'accéder aux services gouvernementaux et aux informations aussi efficacement et effectivement que possible par l'utilisation de l'Internet et des autres moyens de communication. Les objectifs spécifiques de l'e-Gouvernement consistent à :

- Perfectionner la collaboration entre les agences gouvernementales par la diminution des répliquations des efforts et par la progression de l'efficacité et l'optimisation de l'utilisation des ressources ;
- Offrir de meilleurs services plus efficaces, et moins coûteux et plus fiables ;
- Permettre une disponibilité 24h/24h des informations sur le gouvernement en ligne ;
- Bénéficier d'un choix total sur la manière, le lieu et le temps pour interagir avec le Gouvernement ;
- Éliminer les goulots d'étranglement administratifs, pour réduire les va et vient et le retard dans la plupart des prestations de services gouvernementaux ;
- Informer et sensibiliser les gens du gouvernement de toutes les dernières avancées du secteur public, les encourageant ainsi à être proactifs dans le processus de prise de décisions du Gouvernement ;
- Servir d'une liaison simple, sûre et fiable pour accéder aux services gouvernementaux et pour exécuter des transactions en ligne ;
- Moderniser le secteur public ;
- Permettre aux clients d'accéder aux services de l'e-Gouvernement service en temps opportun et dans des lieux de leur choix, tout en tenant compte de leurs besoins spéciaux ainsi que des considérations sociales, économiques et ethniques ;
- Assurer une plus grande participation - des citoyens au Gouvernement et Créer une communauté numérisée. (Comité Intergouvernemental d'Experts, 2009)

1.3 Evolution d'E-gouvernement

Quoique le terme « E-gouvernement » ne soit utilisé de façon générale que depuis quelques années, le phénomène à entamer à s'élargir à partir des années (1980). On peut dire de l'e-gouvernement qu'il est apparu des interactions entre trois ensembles de facteurs distincts, dont chacun s'est développé de façon individuelle : les (TIC), les concepts de gestion et l'administration proprement dite. Il est très important de noter que la majorité des innovations technologiques et des nouvelles doctrines dans les pratiques de gestion sont nées en dehors du gouvernement—plus particulièrement dans le secteur privé- tandis que le gouvernement a été considérablement influencé par des facteurs extérieurs, notamment par les besoins et les capacités du public. Dans ce sens, l'e-gouvernement est encore un concept en pleine évolution ; étant donné que les administrations s'adaptent de plus en plus à ses caractéristiques et à ses outils, l'e-gouvernement risque de continuer à évoluer de façon considérable. (Brown,2005)

1.4 Les phases d'évolution dans l'adoption de l'e-gouvernement

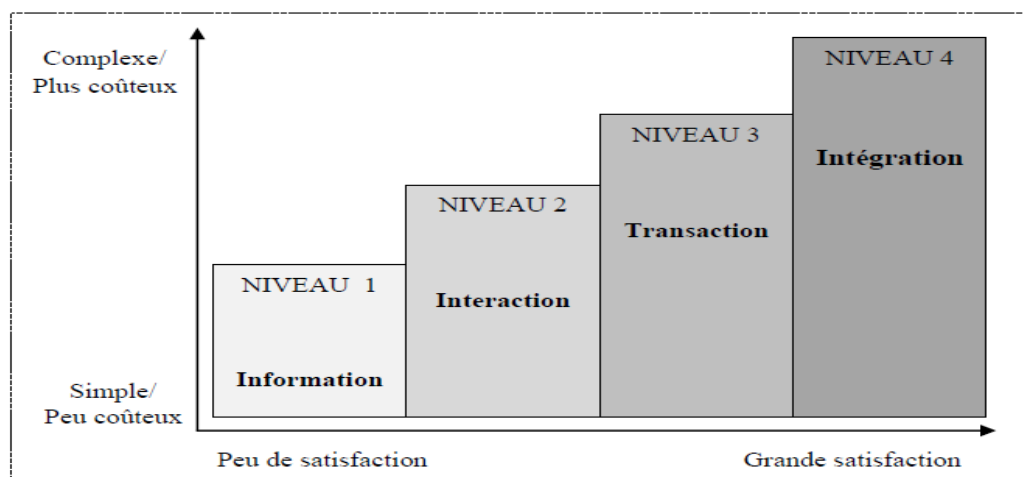
Selon le département de l'économie et des affaires sociales de l'ONU, l'adoption de l'e-gouvernement passe par cinq (05) phases : la phase de la publication de l'information sur des sites web statiques, la phase de la publication de l'information sur des sites web dynamiques, la phase des interactions entre les services publics et les usagers, la phase des transactions en ligne et la phase d'intégration des administrations. Vu la similarité des deux (02) premières phases, on peut dégager quatre (04) principales phases dans le processus d'adoption de l'e-gouvernement qui sont illustrées par la (*Figure N°04*). La complexité, le coût financier et la satisfaction des utilisateurs augmentent lorsqu'on passe d'une phase à une phase supérieure :

- La phase de la publication des informations en ligne consiste en l'utilisation de sites statiques et dynamiques par les services gouvernementaux pour publier des informations telles que celles sur les procédures administratives, les lois et règlements, etc.
- La seconde phase est relative aux interactions entre les services publics et les usagers (citoyens et entreprises). Elle est généralement marquée par une passivité des services gouvernementaux, même si dans certaines situations ils répondent par des messages électroniques (courriels). Durant cette phase, les entreprises et les citoyens physiques peuvent remplir des formulaires en ligne,

télécharger des applications et des formulaires à remplir dans le cadre de leurs procédures administratives ;

- La troisième phase porte sur les transactions financières en ligne relatives aux procédures administratives. C'est une phase au cours de laquelle les entreprises et les citoyens physiques peuvent, dans le cadre de leurs procédures administratives, effectuer des paiements en ligne ;
- La quatrième phase porte sur l'intégration complète des e-services à travers les administrations publiques permettant aux usagers de se focaliser sur le service plutôt que sur les administrations. L'information est partagée en toute sécurité entre les ministères et toutes les administrations publiques pour permettre l'intégration efficace de leurs fonctions afin de délivrer aux usagers des e-services de qualité (DIABAGATE, 2016).

Figure N°04 : les phases d'évolution d'e-gouvernement.



Source : (David Brown, 2005)

1.5 Facteurs de succès de l'E-gouvernement

La réussite de l'e-Gouvernement dépend de deux facteurs complémentaires. Premièrement, la vision de l'e-Gouvernement exige un choix judicieux portant sur les types de services à utiliser en ligne et le degré de leur sophistication. Deuxièmement, l'adoption de l'e-Gouvernement, nécessite une préparation soignée, même si ce n'est pas toujours possible. D'une manière idéale, la croissance est fondée sur une bonne compréhension de la manière dont les utilisateurs discernent l'e-Gouvernement, de comment ils vont mener à bien les transactions attendues et de quels obstacles se dressent devant leur adoption en bonne forme. En conséquence, on cite quelques

facteurs pouvant mener à la réussite de l'e-Gouvernement. Les caractéristiques générales marquant le succès de l'e-gouvernement sont :

- ***Commodité et satisfaction*** : Les gens ont le choix entre les canaux pour accéder aux informations et les services du Gouvernement. Ceux-ci sont commodes, constants et faciles d'utilisation. En outre, ils délivrent ce que l'utilisateur souhaite et d'une manière satisfaisante quant à ses besoins ;
- ***Intégration et efficacité*** : Afin de réduire les coûts pour le gouvernement et les utilisateurs, ainsi que pour améliorer les résultats pour les particuliers et les entreprises, les informations, les services, les informations et les services doivent être intégrés.
- ***Confiance et participation*** : Les informations fournies par le gouvernement sont fiables et dignes de confiance. Les citoyens et le gouvernement souhaitent les partager en dehors des organisations ou des secteurs : ils sont plus informés et plus à même de s'associer au gouvernement pour obtenir des résultats ;
- ***Processus d'application*** : La première utilité des nouvelles technologies c'est qu'elles permettent l'introduction de structures variées, compliquée et faiblement centralisées ;

Par conséquent, une approche progressive du gouvernement électronique peut être réalisée progressivement en fonction d'objectifs de plus en plus avancés. Cela favoriserait particulièrement l'intérêt des collaborateurs de l'administration et des citoyens. Les nouvelles technologies permettent de s'organiser facilement soit en fonction de la structure administrative, soit en fonction des besoins des citoyens et des différents secteurs en offrant les moyens d'une personnalisation des interactions. La poursuite de différents projets, tels que les taxes en ligne ou le vote électronique, doit être coordonnée avec le plus grand soin (Comité Intergouvernemental d'Experts (CIE), 2009).

1.6 Les défis et barrières à l'adoption et au développement de l'e-gouvernement

Le gouvernement électronique est incontestablement un puissant moteur de la croissance économique et sociale, mais il faut souligner que plusieurs défis et obstacles peuvent entraver son développement. Ainsi, de nombreuses études ont montré des taux d'échec élevés dans les projets d'administration en ligne entrepris

dans le monde entier. À titre d'exemple, sur la base d'une étude réalisée dans (40) pays émergents et en développement dont le rapport a été soumis à l'Université de Manchester pour évaluation universitaire, Heeks a fourni les estimations suivantes sur les projets de gouvernement électronique dans les pays émergents et en développement (Heeks, 2003) :

- ✓ 35 % des projets entrepris ont totalement échoué ;
- ✓ 50% des projets ont partiellement échoué ;
- ✓ 15 % des projets ont été des succès.

Le taux d'échec élevé, selon Heeks, est dû à plusieurs raisons, notamment l'écart entre la conception du projet et la réalité sur le terrain. En effet, le transfert systématique de projets dans les pays en développement, ayant réussi dans les pays développés sans tenir compte des faits sur le terrain, est la raison pour laquelle de nombreux projets échouent. Il en va de même pour les transferts réguliers au secteur public de projets ayant réussi dans le secteur privé sans tenir compte des différences entre les deux secteurs.

Les obstacles et défis de l'adoption de l'e-gouvernement sont nombreux et peuvent être regroupés en quatre groupes essentiels (Hwang et al, 2004) :

- Défis et barrières technique et technologiques ;
- Défis et barrières politico-économiques, stratégiques et organisationnels ;
- Défis et barrières Humains, Sociaux et culturels ;
- Défis et barrières juridique, et légaux ;

2. Les services de l'e-gouvernement

2.1 Le concept et les caractéristiques des services électroniques :

Le marché mondial des services électroniques connaît une croissance rapide, couvrant tous les secteurs et tous les marchés traditionnels. Plusieurs années ont été rapportées selon lesquelles, dans les prochaines années, les services électroniques constitueraient le potentiel de croissance le plus important de l'économie moderne. (Rozwój ..., 2012, Olszański, Piech, 2012). Aujourd'hui, les services électroniques ne sont pas seulement des activités dynamiques dans la pratique, ils représentent également l'un des principaux domaines d'importance théorique. L'intérêt croissant pour les services

électroniques s'est traduit par le nombre croissant de publications dans lesquelles les services électroniques sont vus sous différents angles et dans différents contextes.

Bien que les services électroniques aient provoqué un débat intense, il est difficile de parvenir à une définition globale. Ces définitions ont évolué au fil du temps en raison de la nature dynamique de l'environnement dans lequel elles ont été développées. Compte tenu de ces difficultés de définition, on peut supposer que ce service électronique est un service qui remplit au moins six des conditions énumérées dans le (Tableau N°02).

Tableau N°02 : les Caractéristiques de base de e-service.

Fourni en ligne ou via un réseau électronique
Le client peut y accéder à l'aide d'un appareil électronique : ordinateur, téléphone portable, autres appareils portables, téléviseur compatible Internet.
Fourni entièrement automatiquement ou partiellement automatiquement.
Caractérisé par la personnalisation, c'est-à-dire en s'adaptant aux utilisateurs et à leurs préférences
Fournis à distance et ne nécessitant pas la présence des deux parties en même temps et au même endroit.
Indépendamment des appareils qui les créent, les stockent et les distribuent.

Source : (Brzustewicz, Escher, 2016).

Comme mentionné ci-dessus, les services électroniques se sont développés de manière dynamique. Leur évolution, entre autres choses, est propice au développement et à l'introduction de nouvelles formes de connexion Internet, l'amélioration des performances du réseau et une augmentation du nombre d'utilisateurs d'Internet. En outre, le facteur qui influence positivement la popularité des services électroniques (tant du côté de l'offre que de la demande) est leurs spécificités.

Tableau N°03 : Caractéristiques des services électroniques qui favorisent leur popularité, tant du côté de l'offre que de la demande.

La facilité d'interaction et de construire mieux les relations avec les clients.	Pas de barrières de temps et d'emplacement (tout en fournissant et en utilisant des services électroniques).
La facilité de personnalisation et de Personnalisation En temps réel en fonction du contexte unique et exigences des clients.	La flexibilité en termes de comment et sur quel appareil chaque service électronique est effectué.

Source : (Brzustewicz, Escher, 2016)

2.2 E-services vs services traditionnels

Lorsque vous écrivez sur les différences entre les services électroniques et les services traditionnels, les auteurs soulignent généralement les attributs qui les différencient :

Pas d'intervention humaine de l'autre côté et la mise à disposition à distance (Flisetal., 2009). Cependant, ces différences peuvent être considérées de manière plus approfondie. Hofacker et al. (2007) font référence à cette fin à quatre propriétés couramment citées (1) intangibilité, (2) hétérogénéité, (3) inséparabilité production et consommation, (4) périssabilité - décrite précédemment par Zeithaml, Parasuraman et Berry (1985); et à une dimension de «non-propriété» - caractérisée par exemple, par Lovelock et Gummesson (2004).

Les caractéristiques des services électroniques des perspectives des cinq propriétés mentionnées ci-dessus sont présentées dans le (Tableau N°04).

Tableau N°04 : Les services électroniques /services traditionnels.

Propriété	Propriétés considérées en référence aux services électroniques
• Intangibilité	- Par rapport aux services traditionnels, les services électroniques sont encore moins tangibles.
• Hétérogénéité (comme • Unevariabilité de qualité)	- Les services électroniques sont plus homogènes que les services traditionnels car ils ne nécessitent pas beaucoup de travail (du point de vue de l'entreprise), et ainsi ne pas en courir autant de risque d'erreur humaine. Cependant, il ne faut pas exclure la variabilité résultant de la personnalisation des services électroniques et personnalisation, ainsi que la variabilité ajoutée par la configuration logicielle du consommateur, ses préférences, et environnement matériel.
• Inséparabilité de production et consommation	- Contrairement aux services traditionnels, la production de services électroniques et consommation sont séparés (dans l'espace et dans le temps).
• Périssabilité	- Les services électroniques, étant un algorithme, offrent un excellent exemple d'une exception, car il peut être indéfiniment par le consommateur. Fournis par logiciel, les services électroniques peuvent être consommés maintes et maintes fois sans être épuisé. Les services en ligne sont même trop faciles à inventorier, c'est-à-dire qu'ils ne sont pas exclus dans l'approvisionnement qui signifie que la gestion ne peut pas empêcher les consommateurs de les copier, les stocker et les échanger.
• Non propriétaire	- Dans le cas des services électroniques (comme dans les services traditionnels), il n'y a pas de transfert de propriété.

Source : (Brzustewicz&Escher, 2016).

2.3 Les Services d'e-Gouvernement

En raison du caractère multiforme du citoyen, les services fournis par le gouvernement devraient également être différenciés. Bekkers et Homburg ont identifié cinq (05) types de services :

- Les services d'information sont axés sur la divulgation des données gouvernementales. Les règlements, rapports de politique et autre type de documents officiels devraient être offerts en téléchargement gratuit. Le cas échéant, l'accès aux bases de données devrait également être rendu possible.
- Les services de contact font référence à la possibilité de parler (par téléphone, courrier électronique, chat ou forum) à un fonctionnaire ou à un politicien, de l'application de certaines règles. En outre, le dépôt d'une plainte devrait être aussi simple que possible et ladite plainte devrait être envoyée automatiquement au département approprié.
- Les services transactionnels font référence au dépôt électronique des demandes et applications telles que les évaluations fiscales ou la délivrance de permis et de licences.
- Les services de participation vont au-delà de la possibilité du vote électronique. Créer le cadre pour les communautés numériques, unis par des intérêts communs (par exemple, un centre commercial, un nouveau parc ou le déplacement de l'aéroport de la ville) peut considérablement augmenter le taux de participation des politiciens et des programmes communautaires.
- Les services de transfert de données font référence à l'échange et au partage d'informations entre les organismes gouvernementaux et entre organismes gouvernementaux et privés.

Dans différents pays et à différents niveaux de gouvernement, un ou plusieurs et parfois tous ces services sont offerts. La mise en œuvre, le niveau de sophistication et le choix de service spécifique varie énormément, non seulement d'un pays à l'autre, mais aussi d'un gouvernement à l'autre ou d'une région à l'autre dans le même pays. Chadwick et May (Apud Homburg, 2008, p.93) affirment qu'il ne s'agit pas vraiment d'une question de mise en œuvre et de compréhension de la technologie, mais plutôt de comprendre la démocratie. Ils identifient trois modèles d'interaction, qui déterminent les types de services offerts :

- Un modèle managérial s'appuyant largement sur les réformes postulées par les nouveaux gestionnaires publics, dans laquelle l'accent est mis sur la fourniture efficace des services aux citoyens, communication ciblée avec précision des demandes des citoyens et réponses plus rapides. La principale idée est que les technologies Internet peuvent aider le gouvernement à fournir des services de manière unilatérale aux citoyens et, à cet effet, la communication entre divers organismes gouvernements aux doit être rationalisée pour réduire le nombre d'agences qu'un citoyen doit contacter pour pouvoir remplir une seule demande. Ce modèle est axé sur le citoyen en tant que client et les services fournis sont principalement des services de données et d'information et des prestations de service.
- Un modèle de consultation, dans lequel la technologie facilite la communication des opinions des citoyens au gouvernement. Ce modèle considère le citoyen comme un client habilité. Contrairement au modèle précédent, celui-ci inclut une certaine participation des individus au processus de prise de décision, mais principalement sous la forme de demande et d'identification des problèmes, permettant peu d'influence réelle sur la discussion des politiques publiques réelles ou des mesures spécifiques à prendre. Ainsi, les services mis en avant sont les services d'information et de contact et une participation des prestations de service.
- Un modèle participatif, dans lequel est-il supposé que, pour envisager et mettre en œuvre des politiques pour des problèmes complexes, les citoyens devraient avoir accès aux informations du gouvernement et autorisés à participer à l'élaboration des politiques. Les citoyens sont encouragés à partager leurs points de vue sur les problèmes de leur communauté et à proposer et discuter des solutions. La prolifération des communautés virtuelles et des forums en ligne, qui sont tous intégrés dans l'infrastructure Internet, ont rendu possible l'émergence de ce modèle. (Urs, 2012).

La participation est considérée comme essentielle pour la démocratie. Cet objectif est, bien sûr, à mieux servir en mettant l'accent sur la participation et les services d'information.

D'après les définitions et les clarifications notées, nous pouvons conclure que le gouvernement électronique est une transformation de la manière dont les trois acteurs

impliqués, qui sont les agences gouvernementales, les citoyens et les entreprises, et qui interagissent les uns avec les autres. Ces interactions peuvent être résumées par une matrice simple : précisément : L'administration publique fournit activement des services dans trois des neuf relations : G2C, G2G et G2B.

Tableau N°05 : La matrice des interactions e-gouvernement.

Citizen to Citizen (C2C)	Citizen to Government (C2G)	Citizen to Business (C2B)
Government to Citizen (G2C)	Government to Government (G2G)	Government to Business (G2B)
Business to Citizen (B2C)	Business to Government (B2G)	Business to Business (B2B)

Source : (Urs, 2012).

- **Gouvernement à citoyen (G2C)**

Sont les services fournis par le public aux citoyens, qui comprennent généralement des informations, des services de contact et services transactionnels. Les services fournis ne sont limités que par le support technique expertise et le cadre juridique : les citoyens peuvent poser des questions et recevoir des réponses, les impôts sur le revenu, payer les impôts locaux et renouveler les permis, payer des amendes ou prendre rendez-vous avec les fonctionnaires. Les agences gouvernementales peuvent fournir toutes sortes d'informations en ligne, fournir des formulaires téléchargeables, dispenser une formation (des cours de conduite peuvent être proposés en ligne), aider les citoyens à trouver un emploi, promouvoir des destinations touristiques, et la liste peut continuer.

- **Gouvernement à entreprise (G2B)**

C'est un nombre quelconque de relations et vente et d'excédent des biens publics. Plusieurs méthodes d'approvisionnement différentes sont utilisées (Seifert, 2003, p. 9):

- Le contrat basé sur la performance est une méthode dans laquelle le paiement effectué à l'entrepreneur est basé sur les objectifs et les résultats réels du travail.

- Les partages d'épargne sont ceux dans lesquels l'entrepreneur paye au départ le coût d'un projet (par exemple, l'installation d'un nouveau système informatique) et reçoit une partie des économies réalisées en passant au nouveau système.
- Les enchères inversées reposent davantage sur les (TIC), en utilisant généralement une plate-forme accessible sur Internet. Les entreprises ont ouvertement soumissionné contre un autre pour la fourniture des biens requis par les agences gouvernementales (pensez aux enchères sur eBay par exemple). Ces types d'enchères sont utilisés pour faire baisser les prix à niveaux du marché. Ce mécanisme est mieux utilisé lorsque la qualité et les résultats attendus et les performances sont faciles à évaluer. Les interactions entre les organismes publics et les entreprises, principalement les marchés publics.
- **Gouvernement à gouvernement (G2G)**

Sont des systèmes de mise en œuvre et procédures de partage de l'information et de collaboration entre diverses agences du gouvernement. Bien que la plupart des chercheurs du secteur de l'administration électronique se concentrent sur les citoyens et relations des entreprises avec les autorités publiques, on peut dire que (G2G) est au moins aussi important.

Si les autorités publiques ne peuvent pas partager les informations, les services (G2C) et (G2B) sont limités.

L'objectif du gouvernement à gouvernement(G2G) est de créer de nouveaux partenariats entre les niveaux de gouvernement. Celles-ci Les partenariats faciliteront la collaboration entre les niveaux de gouvernement et Gouvernements des États et des collectivités locales pour fournir des services aux citoyens de manière plus efficace (Urs, 2012).

3. Évaluation de l'e-gouvernement

3.1 Définition et Objectifs de l'évaluation

L'évaluation est souvent définie comme une évaluation systématique et objective de la conception, de la mise en œuvre et des résultats d'un programme / projet / politique

/ service par rapport à un ensemble d'objectifs, de cibles ou de normes explicites ou implicites.

L'évaluation détermine généralement la réalisation des objectifs, l'efficacité du service, son efficacité, son impact, sa durabilité et sa pertinence.

Les évaluations sont fréquemment utilisées pour établir l'impact du service. L'impact fait référence à la différence entre la situation avec service et la situation sans service. Et c'est la raison du problème fondamental de l'évaluation - ces deux situations à la fois ne sont généralement pas possibles et il est nécessaire de construire l'une ou l'autre en utilisant des méthodes différentes. Cependant, la contribution la plus importante des évaluations n'est pas la précision des calculs utilisés pour calculer l'impact, mais l'action d'analyser - interroger, décrire, comparer l'impact réel et exploration des hypothèses permettant d'obtenir l'impact souhaité de manière systématique.

Evaluation fournit une valeur ajoutée dans les différentes phases de la fourniture de services :

- Pendant le développement du service, l'évaluation peut être utilisée pour suivre les progrès et redéfinir les activités et les attentes. Il peut identifier les lacunes ou les problèmes potentiels à un stade précoce, et des mesures peuvent donc être prises pour les résoudre.
- Pour que les services fonctionnent, les résultats peuvent être utilisés pour contrôler la fourniture de services et fournir un retour d'information aux gestionnaires. L'évaluation peut aider à démontrer les succès ainsi que les domaines à améliorer. Les résultats peuvent également être évalués pour les services matures lorsque suffisamment de temps s'est écoulé depuis la mise en œuvre pour permettre l'affichage des résultats.
- Après une période de service plus longue, l'évaluation permet d'évaluer l'impact total du service et de documenter les enseignements tirés pour l'avenir. Au cours de cette phase, l'évaluation peut déterminer si des résultats inattendus sont apparus et si les résultats souhaités ont été maintenus. En outre, il est possible d'analyser la possibilité qu'une intervention puisse être reproduite dans un autre contexte et les facteurs susceptibles de l'encourager.

Dans la littérature professionnelle, le terme « évaluation » est principalement utilisé pour une évaluation post-mise en œuvre (ex-post). Et l'évaluation préalable à la mise en œuvre ou ex- ante est appelée « analyse d'impact ».

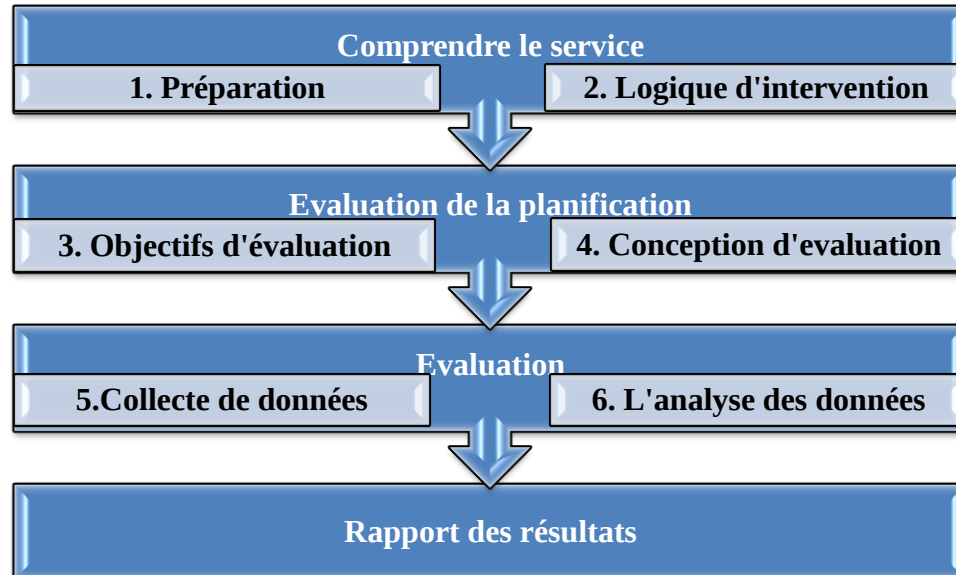
La surveillance, cependant, est une action continue pendant la fourniture du service qui fournit une indication de l'étendue des progrès et de la réalisation des objectifs en utilisant la collecte systématique de données sur des indicateurs spécifiés.

3.2 Processus de l'évaluation

Le processus d'évaluation implique (*Figure N°05*) :

- Première étape dans le but de bien comprendre le service - se préparer à l'évaluation et l'élaboration de la logique d'intervention ;
- Étape de planification de l'évaluation où les objectifs et la conception (questions d'évaluation, indicateurs) de l'évaluation sont centrés sur ;
- L'étape de la mise en œuvre comprend la collecte et l'analyse des données et la communication des résultats.

Figure N°05 : Processus d'évaluation.



Source : (Sikkut, Jürgenson, &Rozeik, 2015).

3.2.1 Étape de préparation

Au stade de la préparation, les aspects suivants doivent être pris en compte :

- Tout d'abord, il est important de prendre en compte la durée et le moment de l'évaluation.
- À cet égard, il faut garder à l'esprit deux points importants : la collecte de données est généralement la phase la plus fastidieuse du processus et en fonction du sujet traité étudiées, il faut laisser une certaine distance temporelle entre les activités et leurs évaluations afin que les résultats se manifestent correctement. Le temps passé à l'évaluation dépend du niveau d'examen, de la méthodologie, de la disponibilité des données, de la variété et de la complexité de service etc.
- Deuxièmement, le coût de l'évaluation et le type de financement devraient être pris en compte. Le coût et la durée de l'évaluation dépendent généralement des mêmes facteurs (par exemple, la collecte de données généralement la phase la plus coûteuse et la plus longue du processus d'évaluation).
- Il est conseillé de planifier l'évaluation et la collecte de données en conjonction avec la planification de service.
- Troisièmement, il est important de comprendre la capacité organisationnelle pour effectuer l'évaluation. Si l'organisation compte beaucoup de personnes ayant une expérience analytique et suffisamment l'organisation peuvent effectuer l'évaluation en interne.

3.2.2 Logique d'intervention

La logique d'intervention est considérée comme une condition préalable à l'évaluation - afin de réaliser une évaluation, de comprendre le sujet de l'évaluation (comment le service permet-il d'atteindre les objectifs souhaités) est nécessaire. Construire et analyser la logique d'intervention est le résultat le plus précieux d'une évaluation (ex-ante). Une intervention mal conçue ne mérite pas un effort d'évaluation compliqué.

La logique d'intervention relie les problèmes, objectifs et actions afin de décrire comment les résultats attendus seront atteints. En bref, les problèmes suivants doivent être clairement énoncés :

- Problème - quoi et pourquoi faut-il changer ?

- Objectif - quel serait le résultat du changement ?
- Action - que fera-t-on pour que le changement se produise ? (Sikkut, Jürgenson, &Rozeik, 2015)

3.2.3 Mode d'évaluation

- **Les indicateurs d'évaluation**

Lorsque les questions d'évaluation sont déterminées, le processus d'élaboration des indicateurs peut être commencé. L'indicateur est une mesure ciblée qui mesure le déroulement d'un processus ou d'un phénomène. L'indicateur indique mais n'explique pas. L'impact ne peut être calculé que par rapport à quelque chose - la ligne de base est nécessaire. Les indicateurs peuvent être quantitatifs (pas plus objectifs que les indicateurs qualitatifs). Le choix des indicateurs peut également affecter les performances - vous obtiendrez ce que vous mesurez.

Un indicateur est composé du niveau de base, du niveau cible et de la période nécessaire pour atteindre le niveau cible. Si les informations sur le niveau de base font défaut, le changement peut toujours être évalué- en demandant par exemple aux utilisateurs de services (la qualité du service s'est-elle améliorée au cours des x dernières années ?).

Types d'indicateurs (lignes directrices pour l'évaluation de l'impact 2009 de la CE) :

- **Indicateurs de ressources** : fournissent des informations sur les moyens financiers, humains, matériels, organisationnels ou réglementaires nécessaires à la mise en œuvre de l'intervention. (Qu'est-ce qui a été utilisé ?)
- **Indicateurs de réalisation** : concernent les produits livrables attendus de l'intervention. Il est généralement assez facile de faire la distinction, car le résultat est par définition facilement mesurable- Les activités prévues ont-elles été réalisées dans le volume ciblé ? (Ce qui a été fait ?).
- **Indicateurs de résultat** : représentent les effets immédiats de l'intervention sur les coûts directs destinataires. Les indicateurs de résultat sont un peu plus difficiles à déterminer, car ils doivent refléter des choses qui sont souvent de nature qualitative. (Qu'est ce qui a changé ?).

- **Indicateurs d'impact** : représentent les conséquences de l'intervention au-delà de son impact direct et interaction immédiate avec les destinataires (y compris les effets non intentionnels). Les indicateurs d'impact sont les plus complexes, car ils doivent également prendre en compte le lien de causalité entre l'objectif et les résultats.

Lors du choix des indicateurs, il est important de les identifier tout au long de la chaîne de résultats, et non juste au niveau des résultats, de sorte qu'il soit possible de suivre la logique causale des résultats observés. Même en cas d'évaluation d'impact, il est toujours important de suivre les indicateurs de mise en œuvre. Il serait donc possible de déterminer si les interventions ont été réalisées comme prévu et à temps, et si elles ont atteint les bénéficiaires souhaités. Lors de l'évaluation des services en ligne du gouvernement, il est utile d'impliquer les fournisseurs de services dans la sélection des indicateurs d'évaluation, afin de s'assurer que ceux sélectionnés sont de bonnes mesures du rendement des services.

Il est difficile de trouver de bons indicateurs. Un bon indicateur :

- Est mesurable ;
- Mesure ce qui est pertinent et non ce qui est facile à mesurer ;
- Est spécifique en termes de : -qualité (quoi ?), quantité (combien ?), groupe cible (qui ?), heure (quand ?) ;
- Est valide et fiable ;
- Ne mesure que les modifications dues au service.

Pour mettre en place de bons indicateurs, il faut répondre aux questions suivantes :

- Qu'est-ce que je veux changer ?
- Quelles sources de données fourniront une bonne représentation de ce changement ?
- Quelles sont les valeurs de base ?
- Quelle direction et quel mouvement dois-je effectuer à partir de la ligne de base ? (Quelle est la cible ?)

Si, en raison de la limitation des données (pas de données, collecte trop coûteuse, etc.), un bon indicateur ne peut pas être construit, alors un proxy peut être utilisé. (Sikkut, Jürgenson, &Rozeik, 2015)

- **La démarche performance**

La performance est un concept qui correspond à la réalisation des objectifs fixés et la création de la valeur ajoutée. Elle est liée à certains facteurs comme la rentabilité, l'évolution du (CA), situation financière...etc. Mais basée largement sur les concepts d'efficacité et d'efficience.

- **L'efficacité** : c'est le degré auquel les activités planifiées sont réalisées et les résultats attendus sont atteints sans prendre en compte les coûts de réalisation, plus les résultats attendus seront proches à réaliser, plus le système de l'entreprise est efficace.

Pour mieux comprendre ; on résume l'efficacité dans la formule suivante :

$$\text{L'efficacité} = \text{résultats réalisés} / \text{objectif défini}$$

- **L'efficience** : c'est le degré auquel les activités planifiées sont réalisées à partir d'une meilleure utilisation des moyens alloués, l'efficience prend en compte les coûts de réalisation des objectifs, donc c'est la meilleure gestion possible des ressources fournis avec les résultats obtenues. En résumé, l'efficience dans la formule suivante :

$$\text{L'efficience} = \text{résultats réalisés} / \text{ressources}$$

Pour évaluer la performance de l'entité, il est nécessaire de construire un moyen de mesure qui guide les dirigeants dans leurs actions, un de ces moyens c'est les indicateurs de performance, selon (Benlalam, 2015) les indicateurs de performance se définissent : « *comme une information devant aider un acteur, individuel ou plus généralement collectif à conduire le cours d'une action vers l'atteinte d'un objectif ou devant lui permettre d'en évaluer le résultat* » (Benlalam, 2015)

D'après cette définition on peut dire que les indicateurs de performance sont à la fois un moyen de mesure et un outil d'aide à la décision, qui permettent d'avoir une vision globale sur le processus interne de l'entreprise, orienter les actions d'exécution de travail et enfin permettent aux dirigeants d'évaluer les résultats pour prendre des décisions fiables.

On peut signaler aussi que les indicateurs de performance doivent être relatifs à une action d'exécution et correspondent à un objectif stratégique bien défini.

Il existe deux types d'indicateur de performance : les indicateurs de pilotage ou de processus et les indicateurs de résultats. Pour notre recherche on va focaliser sur le second type.

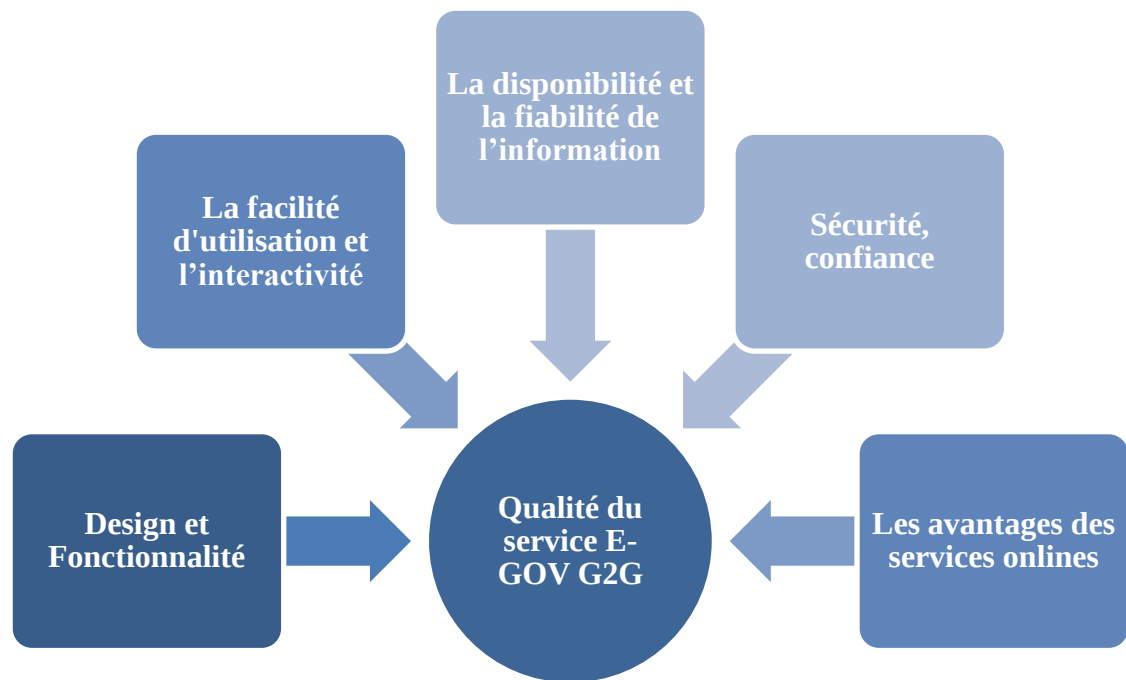
La fiabilité des indicateurs est identifiée par dix qualités selon (Galdemar, Gilles, & Simon, 2012), qui sont les suivants : (Benlalem, 2015)

- Clarté : pas d'ambiguïté dans la définition.
- Pertinence : cohérent avec l'objectif.
- Sélectivité : indépendant des phénomènes autres que ceux que l'on veut mesurer.
- Fiabilité.
- Comparabilité.
- Sensibilité : précision ne doit pas être inférieure aux variations que l'on veut observer.
- Accessibilité : peut être obtenu à un coût raisonnable.
- Pérennité : possible de le suivre dans le temps.
- Utilité : liens de causalité entre l'action menée et le résultat de l'indicateur.

Ne pas entraîner des effets contraires à ceux recherchés : l'existence de l'indicateur peut induire des effets pervers.

4. Le modèle théorique de recherche

Cette recherche a pour objet de révéler l'amélioration de la qualité perçue des services publics via l'adoption du projet e-gouvernement G2G. De ce fait notre modèle de recherche va retracer l'impact positif des variable indépendantes qui sont : Design et Fonctionnalité, la facilité d'utilisation et l'interactivité, la disponibilité et la fiabilité de l'information, Sécurité, confiance, Les avantages des services online sur la qualité du service e-gouvernement G2G au sein du ministère des finances, et pour bien schématiser notre modèle de recherche nous le prenante comme suit : (*Figure N°06*).

Figure N°06 : Le Model de notre recherche

Source : Elaboré par l'étudiante.

CHAPITRE III : METHODOLOGIE DE RECHERCHE

Le cadre méthodologique représente un élément important pour la validité de toute étude scientifique, elle concerne les démarches entreprises pour obtenir les principaux éléments de l'étude, à savoir les données et les procédures relatives à leur traitement. Nous abordons les premiers éléments du processus de recherche, lequel se définit avant tout par la façon d'accéder à la connaissance qu'il produit, c'est-à-dire la méthode. C'est la procédure logique d'une science, ou l'ensemble des pratiques particulières qu'elle met en œuvre pour que le cheminement de ses démonstrations et de ses théorisations soit clair, évident et irréfutable (AKTOUF, 2006).

Lors de ce chapitre nous allons aborder la posture épistémologique qui encadre notre recherche ainsi que l'approche méthodologique adoptée, ensuite les instruments de collecte des données, enfin les échelles de mesure et les limites de cette recherche.

1. Approche épistémologique

Ce travail de recherche puise ses fondements dans un cadre épistémologique de type positiviste, il induit un raisonnement hypothético- déductive de vérification, c'est-à-dire d'après (Mbengue & Vandangeon), elle consiste à s'enquérir des observations qui se soumettent à la théorie, nous allons donc tenter de valider des connaissances théoriques déjà existantes selon (Aktouf, 2006). Partant d'une ou plusieurs hypothèses, des dispositions générales, connues d'avance, à une situation particulière traitée.

La nature de notre problématique tente de mesurer l'impact des cinq (05) variables indépendantes d'indices de qualité sur la variable dépendante qui est le service (G2G) au sein du Ministère des Finances, afin que nous puissions atteindre nos objectifs de recherche que nous avons présenté dans notre problématique et donc testé les hypothèses.

En fait, la revue de littérature et le cadre conceptuel nous ont permis de déduire la relation entre les indices de qualité et le service (G2G). Par conséquent la confirmation de cette relation nous impose d'adopter le paradigme positiviste.

2. Approche méthodologique

Dans notre étude nous avons choisi une méthode de collecte d'informations quantitative. L'approche quantitative nous a paru la plus appropriée dans la mesure où elle permet d'appréhender et de répondre à la question de départ, à savoir : Dans

quelle mesure l'administration publique était modernisée par l'adoption du projet d'E-gouvernement ?

Notre recherche suit une méthode quantitative du type descriptif, elle a pour but de déterminer la relation générale entre les indices de la qualité, les variables indépendantes, vis-à-vis d'une autre, variable dépendante ; le service G2G, dans une population choisie. Le but est d'obtenir des informations qui peuvent être déduites (ou généralisée) de l'échantillon à une large population ou d'unités.

3. Délimitation du périmètre d'investigation

Notre enquête sur terrain au niveau du ministère des finances a été sélective, notre étude de recherche c'est basé sur la Direction Générale du Budget (DGB), plus précisément la Direction de l'Informatique (DI). La contrainte du temps nous a mise dans un contexte bien précis de notre recherche et qui nous a exigé le respect d'un délai de trois (03) mois. Donc nous avons cerné notre question de recherche sur l'évaluation de l'application informatique qui gère le suivi des investissements au niveau national, plutôt un service (G2G) qui rattache les Directions de Programmation et Suivi Budgétaire (DPSB) au niveau des wilayas, avec la Direction Centrale de la (DGB).

4. Méthode de collecte des données

Afin d'obtenir les informations nécessaires et arriver à des résultats crédibles nous avons choisis de recueillir des informations sur le sujet à travers plusieurs sources disponibles sur les sujets :

- La recherche des fonds documentaires : a commencé au même moment que le choix du sujet. Ainsi, les sources de documentation et de l'information sur le sujet ont été orientés beaucoup plus vers : le Système National de Documentation en ligne (S.N.D.L), les sites, les livres, les articles, les mémoires, les publications internationales et thèses ...etc.

Ensuite, après avoir entamé notre stage nous avons eu à consulter et à explorer des documents propres à l'établissement.

- L'observation : est l'autre moyen qui nous a accompagné tout au long de notre séjour dans l'organisme, ça nous a permis de collecter un nombre d'informations important.

- Des enquêtes directes (face à face) au niveau de la (DGB) ; avec une durée moyenne de dix (10) min pour chaque répondant.
- En ligne (un mail qui a été envoyé aux (DPSB) dans les différentes wilayas).

5. L'instrument de mesure

L'instrument de mesure utilisé dans notre recherche pour recueillir les informations c'est le questionnaire, dans ce qui suit, nous allons présenter la structure du questionnaire et les mesures des variables étudiées.

5.1 Le questionnaire

Le questionnaire est un outil de collecte des données, il peut prendre la forme d'une série de questions (à choix multiple, ouverte, fermées : souvent des échelles ordinales de type L'Ickert ; catégoriel ; binaire ; numérique) posées à la forme d'un document écrit invitant les personnes à y répondre.

Pour réussir l'élaboration de notre questionnaire et s'assurer de sa cohérence, de sa clarté, de l'univocité de ses questions, nous nous sommes basés sur les objectifs de l'étude d'une part et d'autre part sur les éléments contenus dans les hypothèses qu'on a élaborées au départ.

Nous allons d'abord procéder à une revue de littérature qui nous permettra de bien choisir les items, puis après nous allons élaborer le questionnaire, ensuite réalisé un pré-test et de l'administrer auprès de notre échantillon.

5.2 La structure du questionnaire

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

La première partie concerne des questions d'ordre général composées de questions à choix multiples, elle est composée de (05) questions ; afin de définir le type des utilisateurs de l'application au niveau des (DPSB).

- Une (01) question de type fermé (Q1).
- Une (01) question de type catégorielle (Q2).
- Trois (03) questions de type binaire (Q3, Q4, Q5).

La deuxième partie représente le cœur du questionnaire qui est composé de trente (30) questions Des indices de qualité de type ordinale, structuré comme suit :

- Les questions (Q6, Q7, Q8, Q9) représentent les dimensions design et fonctionnalité.

- Les questions (Q10, Q11, Q12, Q13, Q14, Q15) représentent la dimension de la facilité d'utilisation et d'interactivité.
- Les questions (Q16, Q17, Q18, Q19) représentent la dimension la disponibilité et fiabilité des informations.
- Les questions (Q20, Q21, Q22) représentent la dimension de la sécurité, confiance et transparence.
- Les questions (Q23, Q24, Q25, Q26, Q27, Q28, Q29, Q30, Q31) représentent les avantages des services onlines.
- Les questions (Q32, Q33, Q34, Q35), représentent l'évaluation globale.

Toutes les variables de la deuxième partie seront mesurées avec des échelles de L'Ickert en (05) cinq points, Les répondants doivent donnée leurs opinions en cochant de « Pas du tout d'accord » à « tout à fait d'accord ».

5.3 Les échelles de mesure

Sur la base de notre revue de littérature, nous avons pu évoquer la variable dépendante, et les variables indépendantes de la recherche. Toutes les variables ont été mesurées par l'échelle de L'Ickert allant de 1 à 5 en précisant le degré d'accord du répondant.

Les échelles de mesure des variables indépendante ont été construite et valider par (Maklan & Klaus, 2011). Les échelles de mesure de la variable dépendante ont été validées par (Caruana & Malta, 2002).

Pour mieux schématiser la structure de l'analyse, nous vous présentons les échelles de mesure utilisée dans notre recherche sous forme de tableau ci-dessous : (*Tableau N°06*).

Tableau N°06: échelle de mesure utilisé dans le questionnaire.

Les variables	Items
Design et Fonctionnalité.	- L'application est conçue d'une manière attractive. - L'application assure toutes les fonctionnalités dont aura besoin l'utilisateur. - Les différentes rubriques de l'application sont bien claires. - L'application fonctionne sans blocage ou bug.
La facilité d'utilisation et l'interactivité.	- Les informations requises pour l'application sont faciles à fournir. - L'application est facile à utiliser. - L'utilisation de l'application nécessite un minimum de formation. - L'accès aux informations est facile. - Je reçois rapidement l'assistance technique en cas de besoins. - Je reçois rapidement les réponses aux requêtes envoyées.
La disponibilité et la fiabilité de l'information.	- L'information est disponible sur l'application 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. - Les informations sont tout le temps mises à jour. - L'application me fournit toutes les informations que je cherche sur le projet. - Les informations fournies par l'application sont fiables.
Sécurité, confiance et transparence.	- L'application assure la sécurité de l'information. - J'accède à l'application en toute confiance. - Je fais confiance aux informations collectées de l'application.
Les avantages des services en ligne.	- L'application a facilité le suivi des projets. - L'application a simplifié les procédures administratives. - L'application permet d'éviter la paperasse inutile. - L'application offre l'avantage de l'accessibilité tout le temps. - L'application m'a permis de réduire le déplacement à (AC) - Les usagers peuvent accéder à leur dossier sur le site. - L'application est une vraie gagne de temps pour les usagers. - L'application m'a permis de diminuer le nombre d'erreurs. - L'application assure la transparence de la gestion des projets.
Evaluation globale.	- L'application est une solution performante pour la gestion du projet. - L'application offre un suivi de bonne qualité. - Après l'utilisation de l'application, impossible de retourner aux méthodes traditionnelles - En utilisant l'application j'ai senti la modernisation du suivi des projets.

Source : Elaborer par l'étudiante

6. Population et Échantillonnage

AKTOUF (2006) considère la population comme un bassin qui contient les éléments sur lesquels porte la recherche, que ce soit des personnes ou des objets, etc. Et, à l'intérieur de la population, le ou les échantillons précis qui serviront de base matérielle à l'enquête. Dans notre cas nous allons cibler l'ensemble des employés ou utilisateurs du système « Suivi Des Investissement » qui compte (247) utilisateurs, ayant parmi les employés des Directions de Programmation et de Suivi Budgétaire au niveau de (48) quarante-huit Wilayas dans (09) neuf domaines principaux.

6.1 Taille de l'échantillon

A partir d'un échantillon de population, On a appliqué une méthode aléatoire pour calculer la taille de l'échantillon en se basant sur le nombre des réponses valides au niveau les 48 wilayas, nous avons obtenus des repenses au niveau de 23 Wilaya ($\approx 50\%$) dans neuf (09) secteurs principaux, et nous arrivons au total de (281) répondants, valides (247).

La méthode d'échantillonnage non probabiliste, un échantillonnage par convenance est retenu pour notre étude.

6.2 La procédure d'analyse des données

- **L'analyse de données** : Deux types d'analyses seront réalisés :
 - **Analyse uni-variée** : il s'agit principalement à des analyses descriptives de l'échantillon.
 - **Analyse multi variée** : nous allons pratiquer et des analyses factorielles afin de réduire le nombre d'énoncés issus des échelles des variables de l'étude ensuite nous procéderons à des analyses des régressions simples, dans e but de tester les différentes.

En ce qui concerne le traitement et l'analyse des données, nous avons choisi d'exploiter les données à travers le logiciel SPSS (logiciel d'analyse des données statistiques, version 22), dans le but de favoriser la collecte des informations et d'assurer une meilleure interprétation des résultats.

7. Les limites de la recherche

Concernant les limites, on a rencontré quelques difficultés qui ont probablement influencé les résultats, Nous tenons toute fois à noter que le contexte algérien dans lequel nous travaillons n'est pas habitués à coopérer des " chercheur/ stagiaire " en

sciences de gestion dans les services informatique d'où la difficulté des interactions au cours de stage. L'émergence du sujet et le manque des applications E-gouvernement au niveau local, l'échantillon qui reste minime et nécessite encore plus de répondants afin de consolider encore mieux notre recherche. Les difficultés qu'on a trouvée dans la collecte des données et la récupération des réponses des questionnaires au niveau des (DPSB), aussi la réponse des questionnés, ainsi que la durée limitée du stage nous a contraints à faire l'impasse sur certains concepts que nous aurions pu approfondir davantage.

CHAPITRE IV : RESULTAT ET DISCUSSION

Dans ce chapitre, nous allons essayer d'appliquer les concepts tirés de la partie théorique de l'étude afin d'évaluer le service électronique (G2G) appliqué au niveau de la Direction Générale du Budget (DGB), entre la Direction Centrale de la (DGB), et les (DPSB) Wilayas, qui est « **le suivi des investissements** ». Cependant, nous allons présenter en premier lieu, les différentes phases de l'exécution du budget de l'Etat afin de mieux comprendre le cheminement des procédures qui amènent à l'utilisation du service en question. Ensuite nous allons entamer la description du service et son évaluation.

1. Le Budget Général de l'Etat

Les recettes et les dépenses définitives de l'Etat, fixées annuellement par la loi de finances et réparties selon les dispositions législatives et réglementaires en vigueur, constituent le budget général de l'Etat.

Le budget général de l'Etat apparaît à l'intérieure de la loi de finances et contient les prévisions de recettes et les autorisations de dépenses de fonctionnement et d'équipements publics à caractère définitif. Ces recettes et dépenses figurent sur des états annexés à la loi de finance :

- L'état « A » portant l'évaluation des recettes définitives applicables aux dépenses définitives du budget général de l'Etat ;
- L'état « B » portant la répartition par département ministériel des crédits ouverts au titre du budget de fonctionnement ;
- L'état « C » portant la répartition par secteur des dépenses d'équipement à caractère définitif au titre du budget d'équipement ;

Après la promulgation et la publication de la loi de finances, le gouvernement procède à la distribution des crédits budgétaires. Ces crédits sont répartis et mis à la disposition :

- Des départements ministériels pour les dépenses de fonctionnement ;
- Des opérateurs publics ayant la responsabilité d'exécuter les programmes d'équipement publics finances sur concours définitifs ;
- Des bénéficiaires des dépenses en capital pour les dépenses des équipements à caractère définitif.

Les crédits budgétaires sont affectés conformément à la nomenclature des investissements publics, par sous-secteur, pour les dépenses d'équipements à caractère définitif.

1.1 L'exécution du budget général de l'Etat

La procédure d'exécution du budget général de l'Etat est soumise à l'ensemble des règles de la comptabilité publique. Ainsi qu'elle est assurée, au regard du principe de séparation des ordonnateurs et des comptables, par deux catégories de fonctionnaires, statutairement séparées : Les ordonnateurs, Les comptables publics.

L'exécution du budget général de l'Etat est réalisée :

- En matière de recettes, par des actes de constatation, de liquidation et de recouvrement ;
- En matière de dépenses, par des actes d'engagement, de liquidation ; d'ordonnancement (ou de mandatement) et de paiement.

1.2 L'exécution des dépenses publiques

Les dépenses publiques comprennent, notamment :

- Les dépenses de fonctionnement ;
- Les dépenses d'équipement à caractère définitif ;

L'exécution des dépenses publiques est réalisée en deux phases :

- ***La première phase est administrative*** : elle comporte les actes d'engagement, de liquidation, d'ordonnancement (ou mandatement) de la dépense et incombe aux ordonnateurs ;
 - ***La deuxième phase est comptable*** : elle se conclut, après la phase administrative, par le paiement des sommes dues, à la diligence du comptable public.
- **L'exécution des dépenses des dépenses de fonctionnement :**

L'octroi des crédits budgétaires, l'élaboration et, le cas échéant, l'approbation des « budgets » ou « fascicules budgétaires » autorisent l'exécution des dépenses de fonctionnement et permettent tout à la fois de les engager et de les régler ;

- **L'exécution des dépenses d'équipement a caractère définitif ;**

L'exécution des dépenses d'équipement a caractère définitif ne peut être autorisée qu'après accomplissement de deux opérations essentielles :

- L'élaboration et la notification de la décision-programme par le ministre des finances ;
- L'individualisation du projet par le responsable compétent.

Le paiement est effectué par le comptable public qui procède au règlement de la dépense d'équipement a caractère définitif sur la base de décisions portant répartition des crédits de paiements. (Manuel de contrôle des dépenses engagées MF,2007).

Afin de bien cerner notre sujet de recherche, nous abordons une description sur le Budget d'équipement (les dépenses d'équipement a caractère définitif).

1.3 Le budget d'équipement : (Les dépenses d'équipement à caractère définitif)

Partie du budget de l'Etat comprenant les dépenses d'équipement a caractère définitif.

Les dépenses d'équipements à caractère définitif sont constituées par les dépenses non remboursables mises à la charge de l'Etat dans le cadre de l'exécution du programme annuel de développement économique et social de la nation.

Les crédits budgétaires ouverts au titre du budget général de l'Etat conformément au plan annuel de développement, pour la couverture des dépenses d'investissement mises a la charge de l'Etat, sont groupés en trois titres :

- Investissements exécutés par l'Etat ;
- Subventions d'investissements accordées par l'Etat ;
- Autres dépenses en capital.

Ces dépenses s'inscrivent au budget général de l'Etat sous la forme d'autorisations de programme et s'exécutent travers les crédits de paiement.

La répartition, entre les secteurs, des autorisations de programme et des crédits de paiement apparait dans l'état « C » annexé à la loi de finances.

Cette répartition distingue :

- D'une part, les autorisations de programme et les crédits de paiement affectés aux investissements ;
- D'une part, les autorisations de programme et les crédits de paiement affectés aux opérations en capital.

1.3.1 Les autorisations de programme

Les autorisations de programme constituent la limite supérieure des dépenses que les ordonnateurs sont autorisés à engager pour l'exécution des programmes d'équipement publics.

Les autorisations de programme, appelées également crédits d'engagement ou encore autorisations d'engagement, permettent à l'ordonnateur de procéder à l'engagement des dépenses d'équipement à caractère définitif, mais non de les payer.

La consommation des autorisations de programme exige avant engagement, la nitrification, par le ministre des finances (DGB), aux responsables compétents d'une autorisation de programme répartie par sous-secteur de la nomenclature des investissements publics.

Cette notification traduit la décision prise par le ministre des finances d'autoriser l'engagement de la dépense d'équipement à caractère définitif et prend, à cet effet, le nom de décision-programme.

La décision-programme conduit, après la phase de maturation, à l'élaboration des décisions d'individualisation (on dit aussi décisions d'inscription).

Les décisions d'individualisation sont prises, selon le cas, par :

- Le ministre (ou le responsable) compétent ;
 - Le wali ;
 - Le ministre des finances.
- ***Les crédits de paiement :***

Les crédits de paiement représentent les dotations annuelles susceptibles d'être ordonnancés, mandatés ou payés pour la couverture des engagements contractés dans le cadre des autorisations de programme correspondantes.

L'autorisation de programme n'est qu'un crédit d'engagement. Pour que la dépenses d'équipement puisse-être réglée, il faut que l'ordonnateur dispose d'un crédit d'une autre nature, résultante obligatoire de l'autorisation de programme, appelé crédit de paiement.

Les crédits de paiement sont votes et accordés en plusieurs budgets successifs, en fonction d'un échéancier prévisionnel des paiements à assurer.

Ces crédits sont notifiés par les responsables compétents aux comptables publics assignataires et aux paiements des dépenses d'équipement à caractère définitif.

1.3.2 Les programmes

En matière de planification financière, le programme désigne un ensemble de moyens permettant d'atteindre un objectif déterminé.

La mise en œuvre des autorisations de programme et des crédits de paiement varie suivant la nature du programme.

On distingue quatre grandes catégories de programmes :

- Les programmes sectoriels centralisés (PSC) ;
- Les programmes sectoriels déconcentrés (PSD) ;
- Les programmes relevant des plans communaux de développement (PCD) ;
- Le programme complémentaire de soutien à la croissance (PCSC).

1.4 Les programmes sectoriels déconcentrés

Les programmes sectoriels déconcentrés (PSD) concernant les programmes d'équipement inscrits à l'indicatif du Wali dont l'autorisation de programme par sous-secteur de la nomenclature des investissements publics est notifiée par décision – programme du ministre des finances (DGB)

La mise en œuvre des programmes sectoriels déconcentrés (PSC) est conditionnée par :

- La notification de la décision-programme au wali ;
- L'individualisation du projet par le wali.

1.4.1 La notification de la décision-programme

A la différence des programmes sectoriels centralisés (PSC), les programmes sectoriels déconcentrés (PSD) ne sont pas assujettis à la procédure d'inscription au titre du « budget d'équipement ».

Il s'ensuit que le ministre des finances (DGB) établit, conformément au « programme annuel d'équipement retenu par le gouvernement », les décision-programmes puis les notifie annuellement au Wali en sa qualité d'ordonnateur unique.

La décision-programme fait ressortir en annexe la consistance physique du programme retenu et/ou autre paramètres et indicateurs et recouvre le programme neuf de l'année et le réajustement des coûts des programmes en cours de réalisation.

La mise en œuvre des décision-programmes est effectuée par le Wali au moyen de décisions d'individualisation des projets.

1.4.2 L'individualisation du projet

L'individualisation ne peut être décidée par le Wali que pour les objectifs ayant atteint une maturation suffisante permettant de connaître un début de réalisation en cours d'année.

- ***L'élaboration de la décision d'individualisation :***

La maturation dite « suffisante » implique l'élaboration, par le Wali, d'une décision d'individualisation, en se fondant sur les données suivantes :

- Le terrain d'assiette de la construction ;
- Les études et les éléments justifiant l'opportunité du projet ;
- L'évaluation du projet selon les résultats des études ;
- L'échéancier de réalisation et de paiement

Les résultats de l'appel d'offre ou de la consultation de l'opération concernée conformément à la réglementation des marchés publics.

Après accomplissement de cette formalité, le Wali en sa qualité d'ordonnateur unique, avec l'aide des services de la direction de programmation et suivi budgétaire (DPSB), Ex direction de Wilaya de la planification et de l'aménagement du territoire (DPAT), élabore et notifie, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires

relatives aux attributions et au fonctionnement des services déconcentrés de l'Etat, la décision d'inscription aux services concernés, pour mise en œuvre.

Le montant de la décision d'individualisation est à fixer au vu des résultats de l'appel d'offre (ou de la consultation) et doit couvrir soit l'ensemble de l'opération soit, au moins, une tranche fonctionnelle, c'est à dire un ensemble cohérent susceptible d'être utilisé isolément dans le cas où les tranches ultérieures ne pourraient faire l'objet de financement.

- ***Le contenu de la décision d'individualisation :***

Le contenu de la décision d'individualisation, objet des programmes sectoriels déconcentrés (PSD), est similaire à celui de la décision d'individualisation élaborée au titre des programmes sectoriels centralisés (PSC).

Pour faciliter les missions dévolues aux agents de l'Etat et prévenir, ainsi, toute situation conflictuelle qui peut naître à l'occasion de l'exécution du budget, il a été jugé nécessaire de concevoir, au regard des principes de transparence des procédures budgétaires et de rationalisation des dépenses publiques, un système informatisé dont l'objet consiste à appréhender clairement les principes essentiels à même de permettre la gestion, en bonne administration, des crédits budgétaire.

Dans cette partie de notre recherche, nous nous concentrerons sur le service électronique utilisé au niveau de la direction générale du budget et compétent pour le suivi des investissements au niveau de l'administration centrale, et la direction de programme et de suivi budgétaire au niveau des Wilayas. (Manuel de contrôle des dépenses engagées MF, 2007).

2. Le projet « Suivi Des Investissements »

Le projet Suivi Des Investissements a pour objet de procéder à la transformation de l'ensemble des processus et outils de gestion budgétaires et comptables pour les aligner sur les meilleures pratiques.

Il a été réalisé en vue de constituer une base de données et un système de suivi physique et financier des projets d'équipements publics financés sur le budget de l'Etat.

Il a pour objectif de présenter des programmes informatiques de saisies fiables, faciles à manipuler et agréables à utiliser. Ces programmes ont été réalisés en (PHP) sous l'environnement (WINDOWS XP) afin de tirer profit de tous les avantages que celui-ci procure (interfaces graphiques, fiabilité, sécurité, ...etc.).

Ce logiciel prend en charge la saisie, la mise à jour d'une base de données sur les programmes d'équipements publics selon les documents remis lors de la rencontre (DGB-DPSB). Ce logiciel comprend le : Suivi financier, Suivi des projets, Suivi des indicateurs.

2.1 Les Caractéristiques du projet

Nous vous présentons les caractéristiques de l'application dans le tableau ci-dessus :

Tableau N°07 : Les Caractéristiques du projet « Suivi des investissements »

Caractéristiques matérielles et logiciels requis :	Contenu du CD « Suivi des investissements »
PC Compatible ;	Le logiciel EASYPHP5.2.10 ;
Espace mémoire (RAM) 64 Mo ou plus ;	La base de données ;
Espace disponible disque dur supérieure à (500 Mo) ;	L'application « suivi des investissements » ;
WINDOWS 2000 ou plus ;	Logiciel de compression « WINRAR » ;
Connexion ADSL pour le transfert de fichier de données.	Guide d'utilisation.

Source : Le guide de l'application ; documents interne du Ministère des Finances.

L'application Suivi des investissements est composée de :

- **Suivi financier :** Cette transaction permet la saisie et la mise à jour des autorisations de programmes et les crédits de programmes.
- **Suivi des projets :** Cette transaction permet la saisie et la mise à jour du physique :

- La saisie des inscriptions ;
- La saisie des opérations lancées ;
- La saisie des réévaluations ;
- La saisie des dévaluations ;
- La saisie des annulations ;
- La saisie des Clôtures ;
- La saisie des dépenses.
- **Annuel (paramètres et indicateurs)** : Cette transaction permet la saisie des valeurs des indicateurs et des paramètres.

2.2 Manipulation du logiciel

- **Lancement de l'application** : Pour lancer l'application, il suffit de cliquer sur l'icône « **suivi des investissements** » placé dans le Bureau.
- **Authentification** : La communication avec les programmes se fait à l'aide d'une interface graphique qui offre à l'utilisateur un environnement agréable lui permettant de gérer les différents aspects de son application, à l'aide de simples clics de souris, de touches de direction ou de tabulation au clavier.

Figure N°07 : L'interface du projet.



The screenshot shows a login window with a purple header containing the text "Veuillez saisir" and a small image of hands typing on a keyboard. To the right of the header, there are two input fields: "Login:" with the value "262118" and "Mot de passe:" with masked characters. A "Valider" button is located at the bottom right of the form.

Source : Le guide du projet ; documents interne du (MF).

- **Utilisation de l'application** :
 - **Suivi financier** : On a la possibilité de saisir les (AP) Autorisation de Programme notifiées ou réparties et les (CP) notifiés ou réparties. En cliquant sur l'un du sous menu du menu principal Suivi financier, vous obtiendrez l'une des fenêtres qui figurent dans l'annexe- Et selon votre choix - (Voir l'annexe A)

- **Suivi des projets** : On a la possibilité de saisir les inscriptions, les opérations lancées, réévaluation, dévaluation, annulation, clôture et les dépenses.

Remarque : Les transactions « les opérations lancées, réévaluation, dévaluation, annulation, clôture et les dépenses » ne peuvent pas être lancées qu'après l'inscription de l'opération.

Figure N°08 : Suivi des projets : Inscription.

Source : Le guide d'utilisation de projet, document interne du (MF).

Remarque : Pour toutes les autres transactions (opération lancée, réévaluation, dévaluation, annulation, clôture et dépenses) On a la fenêtre ci-dessous pour le choix du numéro fixe.

Figure N°09 : Suivi des projets : Opération lancée, revalidation, dévaluation, annulation, clôture et dépenses)

Source : Le guide d'utilisation de projet, document interne du (MF).

La fenêtre suivante s'affichera avec les données que on a déjà saisies, on n'aura qu'à saisir « **Date de lancement, Date de signature du marché, Date ODS, Délai et l'AP engagée** » et de **valider**.

Figure N°10 : La validation des données 1ere étape.

LANCEMENT D'UNE OPÉRATION	
N° décision : MF/2014/OP/308	N° de l'opération : NL 5.622 2.262129.14.01
Numéro fixe : 14.29.85.553	Type : PCCE
Libellé :	Veuillez saisir:
Date d'inscription : 01 / 2014	Date de lancement : 01 /
Localisation: GHRISS	Date de signature du marché (*) : /
Affectation: 262011 Ministère de l'Éducation Nationale	Date ODS (*) : /
AP notifiée/MF : 165000 (En Milliers de DA)	Délai (en mois) (*):
AP initiale : 165000 (En Milliers de DA)	AP engagée (*): (En Milliers de DA)
AP actuelle : 165000 (En Milliers de DA)	Valider Annuler
AP engagée : (En Milliers de DA)	(*) : Champ non obligatoire
Dépenses cumulées : (En Milliers de DA)	
Taux d'avancé physique des travaux : %	

Source : Le guide d'utilisation de projet, document interne du (MF).

La fenêtre suivante s'affichera avec les données que vous avez déjà saisies, vous n'aurez qu'à saisir « **Date de réévaluation (ou dévaluation), N° décision et le Montant de réévaluation (ou dévaluation)** » et de **valider**.

La validation dans ses (05) étapes apparaît dans les annexes en (Figures N°15 ;16 ;17 ;18).

Edition : En choisissant le bouton « Edition » vous aurez la possibilité d'afficher ou d'imprimer les états suivants :

Figure N°11 : L'Edition.

Éditions	
Suivi financier	Suivi des projets
TABLEAU N°1 TABLEAU N°2	NOMENCLATURE DES OPÉRATIONS VIVANTES PAR SOUS SECTEUR TABLEAU N°1: ÉTAT DES INSCRIPTIONS TABLEAU N°2: ÉTAT DES RÉÉVALUATIONS TABLEAU N°3: ÉTAT DES DÉVALUATIONS TABLEAU N°4: ÉTAT DES CLÔTURES TABLEAU N°5: ÉTAT DES OPÉRATIONS LANCÉES TABLEAU N°6: ÉTAT DES ANNULATIONS LISTE DES OPÉRATIONS NON LANCÉE LIGNE DE VIE D'UNE OPÉRATION LIGNE DE VIE DES OPÉRATIONS PAR CHAPITRE

Source : Le guide d'utilisation de projet, document interne du (MF).

- **Suivi financier :**

Tableau N°1 : Suivi des décisions de programmes de l'année en cours « N »

Tableau N°2 : Suivi des décisions de crédit de paiement de l'année en cours « N ».

- **Suivi des projets :**

Nomenclature des opérations vivantes par sous-secteur.

- Tableau n°1 : Etat des inscriptions de.
- Tableau n°2 : Etat des réévaluations.
- Tableau n°3 : Etat des dévaluations.

- Tableau n°4 : Etat des clôtures.
- Tableau n°5 : Etat des opérations lancées.
- Tableau n°6 : Etat des annulations.
- Liste des opérations non lancées.
- Ligne de vie d'une opération.
- Ligne de vie des opérations par chapitre.

Pour l'impression de ces états, choisir le bouton « **Edition** » du menu de l'application, après la sélection de votre état, cliquer sur « **fichier** » du navigateur « **Windows Internet Explorer** ».et choisir « aperçu avant impression » ou « imprimer ».

Transfert de données : Le transfert de données se fera entre le (05) et le (10) du mois.

Archiver les données : Sélectionner le répertoire suivant : **c:\program files\easyphp\mysql\data** . Sélectionner les (03) répertoires suivants et cliquer sur la sélection avec le bouton droit de la souris financier24. Choisir sur le menu contextuel « **Ajouter à l'archive** ». Dans la zone « **Nom de l'archive** » taper le mot « DPSB » suivi de la lettre « W » et du code « WILAYA ».

Exemple : Pour Batna DPSBW05, Pour Saida DPSBW20

Remarque : L'envoi des données est par E-mail.

2.3 Les objectifs du projet

Le projet a pour but de rénover le circuit de la dépense dans les procédures d'exécution du projet, nous résumons les objectifs comme suit :

- Instaurer la culture du résultat et de la performance dans la confection du budget et l'allocation des ressource ;
- Renforcer les capacités de prévision et de gestion des dépenses publiques de l'Etat et les capacités d'analyse du Ministère des Finances pour s'acquitter efficacement de ses fonctions de gestion des dépenses publiques, de conseil et de mise en œuvre des politiques économiques de l'Etat.
- Accroître la transparence des informations budgétaires par l'amélioration de la présentation des documents et par le recours aux supports informatise.
- Favoriser le débat sur les choix stratégiques en matière budgétaire.

- S'assurer de la conformité de la trajectoire opérationnelle et financière avec les engagements pris par les établissements en contrepartie du soutien financier.
- Superviser l'impact financier des opérations sur l'équilibre financier des établissements dans une logique de soutenabilité.
- S'assurer du respect des engagements pris par les établissements dont les projets d'investissement auront été validés.

3. Présentation et discussion des résultats

Dans cette partie du chapitre, nous allons procéder dans un premier temps à la présentation des résultats de l'enquête avec la description de l'échantillon recueilli selon les variables du questionnaire, ensuite nous allons tester la relation entre la variable dépendante et les différentes variables indépendantes, afin de répondre à notre problématique ainsi qu'aux hypothèses de notre recherche, la présente partie est divisée en quatre (04) phases, la première, est consacrée à la présentation des caractéristiques de l'échantillon de l'étude, ensuite une phase consacrée à la validité et la fiabilité des échelles de mesures utilisées, enfin la dernière phase consacrée aux tests d'hypothèses à travers une régression simple.

3.1 Présentation des résultats

3.1.1 Présentation de la caractéristique de l'échantillon :

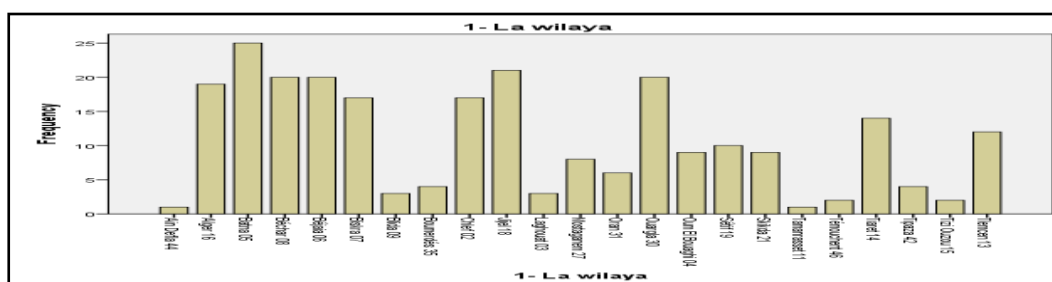
- *Répartition de l'échantillon selon la wilaya*

Les résultats ci-dessous correspondent à l'ensemble des Wilayas des répondants, qui compte (23) Wilayas signalées par ordre alphabétique comme suit : *Ain Defla, Alger, Batna, Béchar, Bejaia, Biskra, Blida, Boumerdes, Chlef, Jijel, Laghouat, Mostaganem, Oran, Ouargla, Oum el Bouaghi, Setif, Sekikda, Tamenraset, Timouchent, Tiaret, Tipaza, Tizi Ouzou, Tlemcen*. Parmi lesquelles nous avons enregistré le nombre le plus élevé des réponses validées à la Wilaya de *Batna*, et le nombre le plus bas enregistré par (01) une réponse seulement valide à la Wilaya de *Ain Defla*.

Tableau N°08 : La Wilaya

1- La wilaya					
Le nom de Wilayas		Fréquence	Pourcentage	% validé	% cumulatif
Validées	Ain Defla 44	1	,4	,4	,4
	Alger 16	19	7,7	7,7	8,1
	Batna 05	25	10,1	10,1	18,2
	Béchar 08	20	8,1	8,1	26,3
	Béjaia 06	20	8,1	8,1	34,4
	Biskra 07	17	6,9	6,9	41,3
	Blida 09	3	1,2	1,2	42,5
	Boumerdés 35	4	1,6	1,6	44,1
	Chlef 02	17	6,9	6,9	51,0
	Jijel 18	21	8,5	8,5	59,5
	Laghouat 03	3	1,2	1,2	60,7
	Mostaganem 27	8	3,2	3,2	64,0
	Oran 31	6	2,4	2,4	66,4
	Ouargla 30	20	8,1	8,1	74,5
	Oum El Bouaghi 04	9	3,6	3,6	78,1
	Sétif 19	10	4,0	4,0	82,2
	Skikda 21	9	3,6	3,6	85,8
	Tamanrasset 11	1	,4	,4	86,2
	Témouchent 46	2	,8	,8	87,0
	Tiaret 14	14	5,7	5,7	92,7
	Tipaza 42	4	1,6	1,6	94,3
	Tizi Ouzou 15	2	,8	,8	95,1
	Tlemcen 13	12	4,9	4,9	100,0
	Total =23 Wilayas	247	100,0	100,0	

Source : Elaborer par l'étudiante partir des résultats de la recherche.

Figure N°12 : La Wilaya

Source : Elaborer par l'étudiante partir des résultats de la recherche.

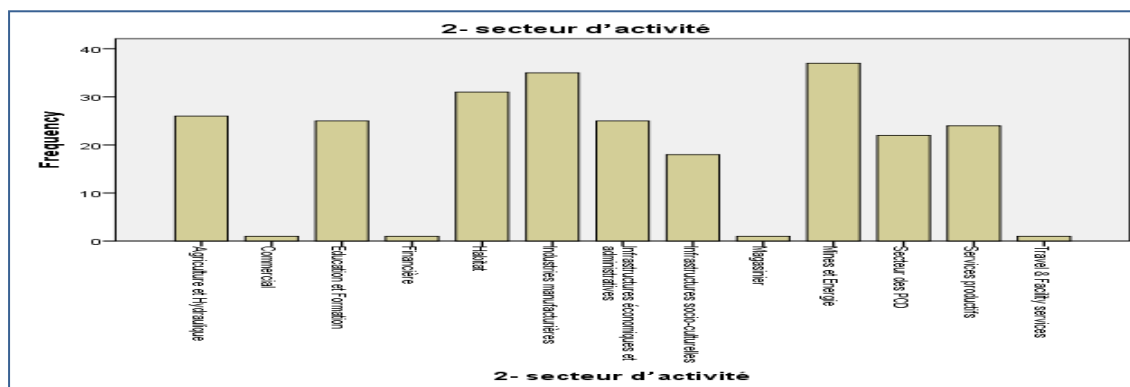
- **Répartition de l'échantillon selon le secteur d'activité**

Les résultats ci-après représentent l'ensemble des repenses validées en neuf (09) secteurs Principaux choisis qui sont : *Agriculture et Hydraulique, Education et Formation, Habitat, Industries manufacturières, Infrastructures économiques et administratives, Infrastructures socio-culturelles, Mines et Energie, Secteur des PCD, Services Productifs*, et d'autres secteurs secondaires ajoutés par les utilisateurs : *Travel& Facility services, magasinier, commercial*.

Tableau N°09 : Secteur d'activité.

2- secteur d'activité					
Secteurs		Fréquence	Pourcentage	% validé	% cumulatif
validés	Agriculture et Hydraulique	26	10,5	10,5	10,5
	Commercial	1	,4	,4	10,9
	Education et Formation	25	10,1	10,1	21,1
	Financière	1	,4	,4	21,5
	Habitat	31	12,6	12,6	34,0
	Industries manufacturières	35	14,2	14,2	48,2
	Infrastructures économiques et administratives	25	10,1	10,1	58,3
	Infrastructures socio-culturelles	18	7,3	7,3	65,6
	Magasinier	1	,4	,4	66,0
	Mines et Energie	37	15,0	15,0	81,0
	Secteur des PCD	22	8,9	8,9	89,9
	Services productifs	24	9,7	9,7	99,6
	Travel& Facility services	1	,4	,4	100,0
Total = 13		247	100,0	100,0	

Source : Elaboré par l'étudiante à partir des résultats de la recherche.

Figure N°13 : Secteurs d'activité

Source : Elaboré par l'étudiante à partir des résultats de la recherche.

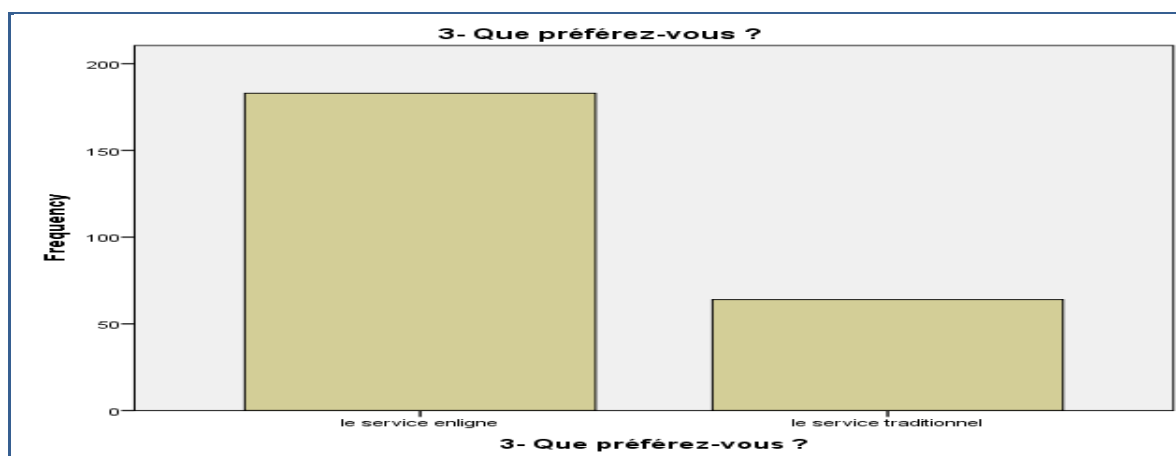
- **Répartition de l'échantillon selon le type de service :**

Les résultats ci-dessous représente le type de service préféré par les utilisateurs, nous avons enregistré un pourcentage élevé qui est de 74.1% des utilisateurs qui préfèrent le service en ligne, par contre ; un taux de 25.9% pour ceux qui préfèrent le service traditionnel.

Tableau N° 10 : Que préférez-vous ?

3- Que préférez-vous ?					
Le Type du service		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage validé	Pourcentage cumulatif
Validé	le service en ligne	183	74,1	74,1	74,1
	le service traditionnel	64	25,9	25,9	100,0
	Total= 02	247	100,0	100,0	

Source : Elaborer par l'étudiante partir des résultats de la recherche.

Figure N°14 : Que préférez-vous ?

Source : Elaboré par l'étudiante à partir des résultats de la recherche.

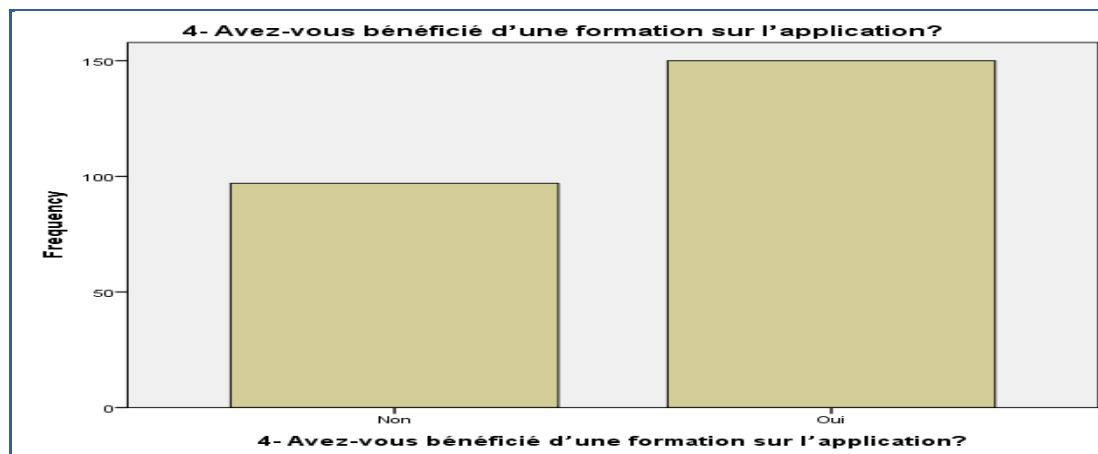
Q04 : Avez-vous bénéficié d'une formation sur l'application ?

Les figures ci-après représentent le taux de bénéficiassions d'une formation sur l'application dont le taux élevé revient à une repense positive de 60.7% des utilisateurs formés, comme le design le tableau et le graph ci-dessous.

Tableau N°11 : Avez-vous bénéficié d'une formation sur l'application ?

4- Avez-vous bénéficié d'une formation sur l'application?					
Formé		Fréquence	Pourcentage	% validé	% cumulatif
Validé	Non	97	39,3	39,3	39,3
	Oui	150	60,7	60,7	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Source : Elaboré par l'étudiante à partir des résultats de la recherche.

Figure N°15 : Avez-vous bénéficié d'une formation sur l'application ?

Source : Elaboré par l'étudiante à partir des résultats de la recherche.

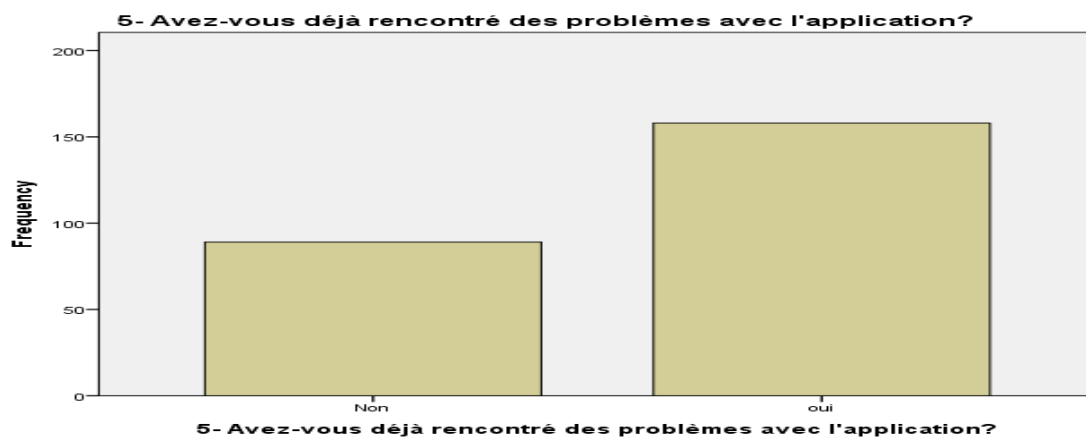
Q05 : Avez-vous déjà rencontré des problèmes avec l'application ?

D'après les résultats des figures ci-dessous nous avons constatés que la plupart des utilisateurs ont rencontrés des problèmes avec l'application avec un taux qui est de 64%.

Tableau N°12 : Avez-vous déjà rencontré des problèmes avec l'application ?

5- Avez-vous déjà rencontré des problèmes avec l'application ?					
		Fréquence	Pourcentage	% validé	% cumulatif
Validé	Non	89	36,0	36,0	36,0
	oui	158	64,0	64,0	100,0
	Total	247	100,0	100,0	

Source : Elaboré par l'étudiante à partir des résultats de la recherche.

Figure N°16 : Avez-vous déjà rencontré des problèmes avec l'application ?

Source : Elaboré par l'étudiante à partir des résultats de la recherche.

3.1.2 Traitement et analyse des données :

A. Les analyses factorielles pour les variables indépendantes

- *Dimensions design et fonctionnalité :*

Tableau N°13 : Les résultats d'analyse factorielle de la variable Design et fonctionnalité

Les Items	Facteur I
DF1 : L'application est conçue d'une manière attractive	0.867 0.900 0.850
DF2 : L'application assure toutes les fonctionnalités dont aura besoin l'utilisateur	
DF3 : les différentes rubriques de l'application sont bien claires	
DF4 : l'application fonctionne sans blocage ou bug	
Valeur propres initiales	2.091>1
Pourcentage de la variance expliquée	69.708%
L'indice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	0.689>0.5
Test de sphéricité de Bartlett	0.000
Alpha de Cronbach	70.81%

Source : Elaboré par l'étudiante à partir des résultats de la recherche

L'analyse en composante principale faite sur les quatre items de la variable design et fonctionnalité produit Tableau N°13, montre que la valeur de l'indice de (KMO) égale à 0.689 (soit 68.9%) une valeur largement supérieure à 50%. Cela signifie que notre échantillon est adéquat et nous pouvons appliquer une analyse factorielle pour

analyser la matrice des corrélations. Ainsi que le test de sphéricité de Bartlett est significatif <0.001 , Ce test montre que le modèle factoriel est approprié.

Cette analyse nous a permis de dégager un seul axe qui résume 69.708 % de l'information initiale. En effet, la variance totale expliquée autorise le maintien d'une seule composante ou la valeur propre est supérieure à 1.

La matrice des composantes indique qu'un item a un coefficient structurel inférieur à 0.65 (DF1) donc nous conservons les items (DF2, DF3, DF4) pour la suite des analyses et nous rejetons (DT1).

A ce stade, nous procédons à l'examen de la fiabilité de l'échelle avec le coefficient alpha de Cronbach, les résultats montrent que alpha égale à 70.81% (bon) donc, nous pouvons dire que l'homogénéité de cette échelle est peut-être jugée comme satisfaisante.

- ***Dimensions de facilité d'utilisation et l'interactivité :***

Tableau N°14 : Les résultats d'analyse de la variable *facilité d'utilisation et l'interactivité*

Les Items	Facteur I
UI1 : Les informations requises pour l'application sont faciles à fournir	
UI2 : L'application est facile à utiliser	0.801
UI3 : L'utilisation de l'application nécessite un minimum de formation	0.870
UI4 : L'accès aux informations est facile	0.750
UI5 : Je reçois rapidement l'assistance technique en cas de besoins	0.830
UI6 : Je reçois rapidement les réponses aux requêtes envoyées	
Valeur propres initiales	1.869>1
Pourcentage de la variance expliquée	78.934%
L'indice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	0.601>0.5
Test de sphéricité de Bartlett	0.000
Alpha de Cronbach	73.30%>70%

Source : Élaborer par nos soins à partir des résultats de la recherche

L'analyse en composante principale faite sur les trois items de la variable facilité d'utilisation et l'interactivité produit Tableau N°14, montre que la valeur de l'indice de (KMO) égale à 0.601(soit 60.1%) une valeur largement supérieure à 50%. Cela signifie que notre échantillon est adéquat et nous pouvons appliquer une analyse factorielle pour analyser la matrice des corrélations. Ainsi que le test de sphéricité de Bartlett est significatif <0.001 , Ce test montre que le modèle factoriel est approprié.

Cette analyse nous a permis de dégager un seul axe qui résume 78.934 % de l'information initiale. En effet, la variance totale expliquée autorise le maintien d'une seule composante ou la valeur propre est supérieure à 1.

La matrice des composantes indique que deux items ont des coefficients structurels inférieurs à 0.65 (UI1, UI6) donc nous conservons les items (UI2, UI3, UI4, UI5) pour la suite des analyses et nous rejetons (UI1, UI6).

A ce stade, nous procédons à l'examen de la fiabilité de l'échelle avec le coefficient alpha de Cronbach, les résultats montrent que alpha égale à 73.30% (bon) donc, nous pouvons dire que l'homogénéité de cette échelle est peut-être jugée comme satisfaisante.

- ***Dimension disponibilité et fiabilité de l'information :***

Tableau N° 15 : Les résultats d'analyse de la variable disponibilité et fiabilité de l'information

Les Items	Facteur I
DF1 : L'information est disponible sur l'application 7jours sur 7 et 24 heures sur 24	0.867
DF2 : Les informations sont tout le temps mises à jour	
DF3 : L'application me fournit toutes les informations que je cherche sur le projet	0.891
DF4 : Les informations fournies par l'application sont fiables	0.883
	0.843
Valeur propres initiales	3.035>1
Pourcentage de la variance expliquée	75.875%
L'indice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	0.842>0.5
Test de sphéricité de Bartlett	0.000
Alpha de Cronbach	89.30%>70%

Source : Élaborer par nos soins à partir des résultats de la recherche

L'analyse en composante principale faite sur les trois items de la variable disponibilité et fiabilité de l'information produite dans le Tableau N15, montre que la valeur de l'indice de (KMO) égale à 0.842(soit 84.2%) une valeur largement supérieure à 50%. Cela signifie que notre échantillon est adéquat et nous pouvons appliquer une analyse factorielle pour analyser la matrice des corrélations. Ainsi que le test de sphéricité de Bartlett est significatif<0.001, Ce test montre que le modèle factoriel est approprié.

Cette analyse nous a permis de dégager un seul axe qui résume 75.875 % de l'information initiale. En effet, la variance totale expliquée autorise le maintien d'une seule composante ou la valeur propre est supérieure à 1.

La matrice des composantes indique que tous les items ont des coefficients structurels supérieur à 0.65 (DA1, DA2, DA3, DA4) donc nous conservons l'ensemble des items pour suite des analyses.

A ce stade, nous procédons à l'examen de la fiabilité de l'échelle avec le coefficient alpha de Cronbach, les résultats montrent que alpha égale à 89.30% (très bon) donc, nous pouvons dire que l'homogénéité de cette échelle est peut-être jugé comme satisfaisante.

- **Dimension sécurité et confiance :**

Tableau N°16 : Les résultats d'analyse de la variable Sécurité et confiance

Les Items	Facteur I
SC1 : L'application assure la sécurité de l'information	0.878
SC2 : J'accède à l'application en toute confiance	0.913
SC3 : Je fais confiance aux informations collectées de l'application	0.871
Valeur propres initiales	2.361>1
Pourcentage de la variance expliquée	78.715%
L'indice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	0.723>0.50
Test de sphéricité de Bartlett	0.000
Alpha de Cronbach	86.40%

Source : Élaborer par nos soins à partir des résultats de la recherche

L'analyse en composante principale faite sur les trois items de la variable sécurité et confiance produit Tableau N°16, montre que la valeur de l'indice de KMO égale à 0.723(soit 72.3%) une valeur largement supérieure à 50%. Cela signifie que notre échantillon est adéquat et nous pouvons appliquer une analyse factorielle pour analyser la matrice des corrélations. Ainsi que le test de sphéricité de Bartlett est significatif<0.001, Ce test montre que le modèle factoriel est approprié.

Cette analyse nous a permis de dégager un seul axe qui résume 78.715 % de l'information initiale. En effet, la variance totale expliquée autorise le maintien d'une seule composante ou la valeur propre est supérieure à 1.

La matrice des composantes indique que tous les items ont des coefficients structurels supérieur à 0.65 (SC1, SC2, SC3) donc nous conservons l'ensemble des items pour suite des analyses.

A ce stade, nous procédons à l'examen de la fiabilité de l'échelle avec le coefficient alpha de Cronbach, les résultats montrent que alpha égale à 86.40% (très bon) donc, nous pouvons dire que l'homogénéité de cette échelle est peut-être jugée comme satisfaisante.

- **Dimension Avantages des services online :**

Tableau 17 : Les résultats d'analyse de la variable *Avantages des services online*

Les Items	Facteur I
SO1 : L'application a facilité le suivi des projets	0.801
SO2 : L'application a simplifié les procédures administratives	
SO3 : L'application a permis d'éviter la paperasse inutile	
SO4 : L'application offre l'avantage de l'accessibilité tout le temps	0.870
SO5 : L'application m'a permis de réduire le déplacement à l'administration centrale	0.750
SO6 : Les usagers peuvent accéder à leur dossier sur le site	0.830
SO7 : L'application est une vraie gagne de temps pour les usagers	0.720
SO8 : L'application m'a permis de diminuer le nombre d'erreurs	
SO9 : L'application assure la transparence de la gestion des projets	
Valeur propres initiales	1.869>1
Pourcentage de la variance expliquée	78.934%
L'indice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	0.601>0.5
Test de sphéricité de Bartlett	0.000
Alpha de Cronbach	73.30%>70%

Source : Élaborer par nos soins à partir des résultats de la recherche

L'analyse en composante principale faite sur les trois items de la variable Avantages des services online produit tableau17, montre que la valeur de l'indice de (KMO) égale à 0.601(soit 60.1%) une valeur largement supérieure à 50%. Cela signifie que notre échantillon est adéquat et nous pouvons appliquer une analyse factorielle pour analyser la matrice des corrélations. Ainsi que le test de sphéricité de Bartlett est significatif<0.001, Ce test montre que le modèle factoriel est approprié.

Cette analyse nous a permis de dégager un seul axe qui résume 78.934 % de l'information initiale. En effet, la variance totale expliquée autorise le maintien d'une seule composante ou la valeur propre est supérieure à 1.

La matrice des composantes indique que quatre items ont des coefficients structurels inférieurs à 0.65 (SO1, SO3, SO7,SO9) donc nous conservons les items (SO2, SO4, SO5, SO6, SO8)pour la suite des analyses et nous rejetons (SO1,SO3,SO7,SO9).

A ce stade, nous procédons à l'examen de la fiabilité de l'échelle avec le coefficient alpha de Cronbach, les résultats montrent que alpha égale à 73.30% (bon) donc, nous pouvons dire que l'homogénéité de cette échelle est peut-être jugée comme satisfaisante.

B. Les analyses factorielles pour la variable dépendante *Evaluation Globale*

Tableau 18 : Les résultats d'analyse de la variable *Evaluation globale*

Les Items	Facteur I
EA1 : L'application est une solution performante pour la gestion du projet	0.882
EA2 : L'application offre un suivi de bonne qualité	0.904
EA3 : Après l'utilisation de l'application il est impossible de retourner aux méthodes traditionnelles	0.933
EA4 : En utilisant l'application j'ai senti la modernisation de suivi des projets	
Valeur propres initiales	2.467>1
Pourcentage de la variance expliquée	82.225%
L'indice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	0.838>0.50
Test de sphéricité de Bartlett	0.000
Alpha de Cronbach	89.20%

Source : Élaborer par nos soins à partir des résultats de la recherche

L'analyse en composante principale faite sur les quatre items de la variable évaluation globale produit tableau18, montre que la valeur de l'indice de KMO égale à 0.838(soit 83.8%) une valeur largement supérieure à 50%. Cela signifie que notre échantillon est adéquat et nous pouvons appliquer une analyse factorielle pour analyser la matrice des corrélations. Ainsi que le test de sphéricité de Bartlett est significatif<0.001, Ce test montre que le modèle factoriel est approprié.

Cette analyse nous a permis de dégager un seul axe qui résume 82.225 % de l'information initiale. En effet, la variance totale expliquée autorise le maintien d'une seule composante ou la valeur propre est supérieure à 1.

La matrice des composantes indique qu'un item a un coefficient structurel inférieur à 0.65 (EA4) donc nous conservons les items (EA1, EA2, EA3) pour la suite des analyses et nous rejetons (EA4).

A ce stade, nous procédons à l'examen de la fiabilité de l'échelle avec le coefficient alpha de Cronbach, les résultats montrent que alpha égale à 89.20% (très bon) donc, nous pouvons dire que l'homogénéité de cette échelle est peut-être jugée comme satisfaisante.

3.2 Traitement et analyse des données

3.2.1 Fiabilité des échelles de mesure

Nous rappelons que nous allons mesurer une (01) variable dépendante et cinq (05) variables indépendantes. Avant de commencer les analyses portant sur la relation entre l'amélioration de la qualité perçue des services publics online G2G et l'adoption du projet d'E-gouvernement G2G, nous testons la fiabilité des échelles destinée à mesurer la qualité de service et la fidélité dont chaque dimension et constituer de plusieurs items, les réponses aux questions sont collectées grâce à une échelle de Likert à cinq points de « Pas du tout d'accord » à « Tout à fait d'accord ». Les items sont dans un premier lieu, soumis à une analyse de fiabilité d'échelle à l'aide du test Alpha de Cronbach.

Tableau N°19 : Statistiques de fiabilité

Tableau 78542 : Statistiques de fiabilité		
Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments standardisés	Nombre d'éléments
,925	,922	22

Source : Résultats SPSS

Nous procédons à l'examen de la fiabilité des échelles avec le coefficient alpha de Cronbach, les résultats montrent que alpha égal à 92.50% (excellent) donc, nous pouvons dire que l'homogénéité de ces échelles est peut-être jugé comme très satisfaisante.

3.2.2 Analyse de la régression linéaire simple

Dans cette partie, nous allons vérifier les hypothèses émises et testé s'il y'a un lien entre les variables indépendantes et la variable dépendante, nous nous baserons sur deux éléments : La qualité du modèle, avec le test R^2 (% de la variance totale expliqué) selon la règle que :

$0.0 \leq R^2 \leq 0.30$ le modèle linéaire est mauvais

$0.30 \leq R^2 \leq 0.50$ le modèle linéaire est acceptable

$0.50 \leq R^2 \leq 0.70$ le modèle linéaire est bon

$0.70 \leq R^2 \leq 1.00$ le modèle linéaire est très bon

La nature de la relation : avec le critère du test Fisher (relation significative si $\text{sig} \leq 0.05$).

Tableau N°20 : Analyse de la régression linéaire simple

Variables indépendantes	Variable dépendante	R2	R2 Ajusté	B	F	t	Sig	Sous hypothèses
Design et fonctionnalité	Evaluation globale (Qualité perçue)	0.400	0.430	0.320	19.852	2.203	0.000	H1
Facilité d'utilisation et l'interactivité	Evaluation globale (Qualité perçue)	0.440	0.467	0.1250	9.584	3.096	0.000	H2
Disponibilité et la fiabilité de l'information	Evaluation globale (Qualité perçue)	0.530	0.532	0.2560	32.125	5.977	0.000	H3
Sécurité et confiance	Evaluation globale (Qualité perçue)	0.430	0.500	0.8400	36.256	8.160	0.000	H4
Les avantages des services Onlines	Evaluation globale (Qualité perçue)	0.510	0.532	0.2560	21.568	2.203	0.000	H5

Source : résultat SPSS

H1 : La fonctionnalité de l'application a un impact positif et significatif sur la qualité du service (G2G) au sein du (MF).

À travers le Tableau N° 20 l'analyse des résultats de la régression multiple, nous remarquons que le coefficient de la régression β est de 0.320 et la valeur de t égale à 2.203 avec une signification de ($p = 0.000$) .

Ces résultats permettent de constater que la variable design et fonctionnalité a un impact positif et significatif sur la qualité perçue. Donc, hypothèses confirmées.

H2 : La facilité d'utilisation et l'interactivité ont un impact positif et significatif sur la qualité du service G2G au sein du MF

À travers le Tableau N° 20 l'analyse des résultats de la régression multiple, nous remarquons que le coefficient de la régression β est de 0.1250 et la valeur de T égale à 3.096 avec une signification de ($p = 0.000$).

Ces résultats permettent de constater que la variable facilitée d'utilisation et interactivité a un impact positif et significatif sur la qualité perçue. Donc, l'hypothèse confirmée.

H3 : La disponibilité et la fiabilité de l'information ont un impact positif et significatif sur la qualité du service G2G au sein du MF.

À travers le Tableau N° 20 l'analyse des résultats de la régression multiple, nous remarquons que le coefficient de la régression β est de 0.2560 et la valeur de T égale à 5.977 avec une signification de ($p = 0.000$). Cela veut dire que cette variable explique 32% de la variance.

Ces résultats permettent de constater que la variable disponibilité et fiabilité de l'information ont un impact positif et significatif sur la qualité perçue. Donc, hypothèse est confirmée

H4 : La confiance et la sécurité ont un impact positif et significatif sur la qualité du service G2G au sein du MF.

À travers le Tableau N° 20 l'analyse des résultats de la régression simple, nous remarquons que le coefficient de la régression β est de 0.8400 et la valeur de T égale à 8.160 avec une signification de ($p = 0.000$). Cela veut dire que cette variable explique 84% de la variance.

Ces résultats permettent de constater que la variable confiance et sécurité a un impact positif et significatif sur la qualité perçue. Donc, l'hypothèse est confirmée

H5 : Les avantages des services online ont un impact positif et significatif sur la qualité du service G2G au sein du MF

À travers le tableau 20 l'analyse des résultats de la régression multiple, nous remarquons que le coefficient de la régression β est de 0.2560 et la valeur de T égale

à 2.203 avec une signification de ($p = 0.000$). Cela veut dire que cette variable explique 25.60% de la variance.

Ces résultats permettent de constater que les avantages des services online sont un impact positif et significatif sur la qualité perçue. Donc, hypothèse confirmée.

Tableau 21 : Tableau de synthèses des résultats

Hypothèses	Résultats
H01 : La fonctionnalité de l'application a un impact positif et significatif sur la qualité du service G2G au sein du MF.	Confirmé
H02 : La facilité d'utilisation et l'interactivité ont un impact positif et significatif sur la qualité du service G2G au sein du MF.	Confirmé
H03 : La disponibilité et la fiabilité de l'information ont un impact positif et significatif sur la qualité du service G2G au sein du MF.	Confirmé
H04 : La sécurité a un impact positif et significatif sur la qualité du service G2G au sein du MF.	Confirmé
H05 : Les avantages des services online ont un impact positif et significatif sur la qualité du service G2G au sein du MF.	Confirmé

Source : Élaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

A travers ces résultats, nous concluons par dire que la qualité perçue est fortement impactée par le design et la fonctionnalité, la facilité d'utilisation et l'interactivité, la disponibilité et la fiabilité de l'information et les avantages des services online.

3.3 Synthèse des tests d'hypothèses :

Selon le tableau 21, les tests de Fisher confirment la plupart de nos sous hypothèses. Nos modèles obtenus à travers les diverses régressions simples sont statistiquement significatifs ($\text{sig} \leq 0.05$). Ils indiquent des F variant entre 4.852 et 66.588. Ainsi les analyses de régression simple indiquent tous des β positifs allant de 0.217 à 0.636 (la variation de Y quant X augmente d'une unité). Les résultats indiquent cependant des R^2 relativement faible, de 0.037 à 0.389. L'effet de chacune de ces variables sur la fidélité positive et significatif. Les sous hypothèses H1, H2, H3, H4, H5 sont confirmés à l'ensemble de l'échantillon.

3.4 Propositions :

La confirmation du lien positif entre les dimensions des indicateurs de la qualité du service (G2G) nous permet de suggérer quelques propositions et recommandations afin d'aider les organismes publics, notamment le Ministère des Finances à moderniser ces services.

La sécurisation des échanges est très importante pour garantir l'authentification, l'intégrité, la confidentialité et la non répudiation de l'information ; surtout quand elle circule sur des réseaux ouverts. Mais cette sécurité n'est pas suffisante il faut sécuriser le système d'information lui-même, ainsi que prendre la sécurité d'un point de vue général : le control d'accès, le contrôle de réseau, l'authentification des utilisateurs et la politique de sécurité avec notamment les règle de définition des mots de passe

Il faut également réussir l'intégration des différents agences gouvernementales et « leur installation » dans le système d'information : annuaire, intranet, ouverture et gestion de droits leur permettant de travailler, d'être informés, etc.

Performance, productivité et ergonomie ne conduiront à une réelle pratique pérenne que si les utilisateurs s'y abonnent en confiance et que cette confiance n'est pas battue en brèche par des incidents trop nombreux ou trop graves. Il est donc nécessaire de prévenir les erreurs de manipulations, les incidents technique et la fraude. En ce qui concerne les erreurs de manipulation, c'est la bonne ergonomie des interfaces utilisateurs qui permettra de les prévenir.

Les incidents techniques devraient être réduit, en fréquence et en gravité, par l'application de règles de l'art adéquates que constituent déjà les recueils de bonnes pratiques, comme ITIL et le guide technique pour la sécurité de la dématérialisation des achats public (de la mission pour l'économie numérique), et qui seront complétées par le référentiel général de sécurité en cours d'élaboration par l'administration.

CONCLUSION

La dématérialisation des services administratifs est une démarche qui émane de l'Etat lui-même et qui s'impose à toutes les institutions publiques à travers des textes de loi qui les obligent à mettre en place les outils pour la supporter. Le législateur n'ayant pas défini de norme ni de standard en termes d'outils, un grand nombre de plateformes sont apparues et ont été adoptées par diverses institutions. Pour assurer la dématérialisation des procédures administratives, les institutions publiques doivent avoir recours à une plateforme logicielle de dématérialisation. Cette plateforme doit d'une part supporter les différentes procédures et de permettre d'autre part de les automatiser. En effet, la mutualisation et la dématérialisation des données implique une interopérabilité entre secteurs et services, ce qui multiplie potentiellement les difficultés d'interprétation à surmonter. Ceci rend indispensable la mise en œuvre de procédures continues d'évaluation et d'amélioration de la qualité de l'information administrative. Ces procédures impliquent le déploiement d'indicateurs d'évaluation de la qualité des données, l'analyse des flux et concepts de base, le pilotage de stratégies de gestion et la documentation des bases de données sur lesquelles reposent les services d'administration en ligne.

Le but de cette recherche est d'évaluer l'impact des indicateurs : ***Design et Fonctionnalité, la facilité d'utilisation et l'interactivité, la disponibilité et la fiabilité de l'information, Sécurité, confiance, Les avantages des services en ligne*** dans le secteur financier sur la qualité du service (G2G). Dans le but de comprendre le concept de la qualité dans le service (G2G), nous avons puisés dans les ressources bibliographiques, afin de cerner théoriquement notre sujet de recherche.

Au cours de notre travail de documentation et nos observations durant notre stage, nous avons conclu que l'utilisateur cherche une réponse fiable de qualité, il attend de la simplicité dans les procédures pour avoir une démarche extrêmement fluide, il attend un service personnalisé et que l'administration centrale soit plus proche de lui, nous déduisons qu'offrir un service électronique (G2G) est considéré comme un moyen de moderniser l'AE. Les résultats dégagés de cette recherche ont permis de faire (05) constats qui représentent un impact positif et significatif sur la qualité du service (G2G) au sein du (MF). La confirmation de l'impact positif des dimensions sur la qualité des services (G2G) nous a permis de proposer différentes implications managériales afin d'aider les agences gouvernementales à se moderniser.

Liste bibliographique

AKTOUF Omar. (2006).« Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisation ».

Amadou DIABAGATE. (2016). Thèse de Doctorat portant sur : « E-Gouvernement : modélisation d'un système d'information décisionnel intégrant les concepts de l'intelligence artificielle, de Big Data et de data science pour une gouvernance efficace des marchés publics, Université Abdelmalek Essadi-TANGER.

Article Y.D Le Soir d'Algérie 2017 /[https :www.algerie360.com](https://www.algerie360.com)

Cours de formation sur la mise en œuvre des TIC sur l'e-gouvernement et/ou-commerce, 27-29 avril 2009.13ème Réunion du Comité Intergouvernemental d'Experts (CIE), Mahe Seychelles,

David BROWN. (2005).Article « Le Gouvernement électronique et l'Administration Publique »,I.I.S.A, Revue Internationale des Sciences Administratives Vol 71.

Driss KETTANI et Bernard MOULIN. (2014). l'e-gouvernement pour la bonne gouvernance dans les pays en développement, l'expérience du projet eFez, Edition Presse de l'Université l'Aval,Centre de recherches pour le développement international Ottawa- Le Caire - Montevideo - Nairobi - New Delhi.

El.Megder .C.Cherkaoui. B.Sbihi. D.Mammass.(2005).L'e-Gouvernement et la Modernisationdu Secteur Public.3rd International Conference: Sciences of Electronic Technologies of Information and Telecommunications. SETIT2005.TUNISIA.

EmerYarimoglu. (2014). « A Review on Dimensions of Service QualityModels ».YassarUniversity.

Eric E. Nancy S.Lind.(2011), « e-government » édition LAVOISIER (p04) .

Guide d'utilisation de projet, document interne du (MF).

Heni Hamza et al. (2011). « A ConceptualModel for (G2G) Relationships ». Faculté des sciences de l'administration, Université Laval. Québec. Canada.

I.Alfina (2016). « E-Service Quality Evaluation on E-GovernmentWebsite: Case Study BPJS KesehatanIndonesia » IOP Conf. Series: Journal of Physics: Conf. Series 801. Faculté d'Informatique, Université de Indonesia.

L.Benlalam. (2015). « La gestion des connaissances, un outil de performance organisationnel ».Université de Québec à Rimouski.

Latif AL HAKIM. (2007). Global e-governementtheory, Applications, and Benchmarking, University of Southern, Queensland, Australia, Edition IGP-IDEA GROUP PUBLISHING.

Les Documents interne de ministère des finances

Manuel de contrôle des dépenses engagées MF.(2007).

MEHABIL Fatma-Zohra, MOUHOUBI Meriem. (2016). « Le système financier et la croissance économique : Approchecomparative entre l’Algérie et le Maroc »,Université Abderrahmane Mira de Bejaia.

Nicolae URS. (2012). « E-Gouvernement ».

Oni et al.(2016). « Evaluation of E-GovernmentImplementation: The Case of State GovernmentWebsites in Nigeria »

Orientation groupe AFD « stratégie de système financier 2018-2020 » Agence française de développement.

Paweł BRZUSTEWICZ. (2016).Iwona ESCHER« E-services: concept, specifcity, and marketing elements to createtheir value », Université Nicolas copernic, Pologne.

R.Heeks. (2003).Most e-Gouvernement-for DevelopmentProjects Fail : How Can RisksbeReduced?iGovernmentWorkingPaperSeries ; paper n°14. Institut de politique et la gestion du développement, Université de Manchester.

Riina SIKKUT, Anne JÜRGENSON, Helena ROZEIK. (2015). « Gouvernement e-services évaluation Guideline », PRAXIS Center, Estonia.

SaïdAssar et Imed Boughezala.(2006).Livreintitulé « Administration électronique » éditionHermes Science Publications.Lavoisier.

Soumaya Intissar BEN DHAOU. (2011). Les capacités de Changement du Développement de l’Administration Electronique : Les enseignements d’une recherche menée dans deux organismes Canadiens, Université du QUEBEC à Montréal.

Zaidi etal. (2012).« Assessing E-Government Service DeliveryGovernment to Citizen ». Revue internationale des études sur le commerce électronique et le gouvernement electronique.Vol 4, No 1, 2012.

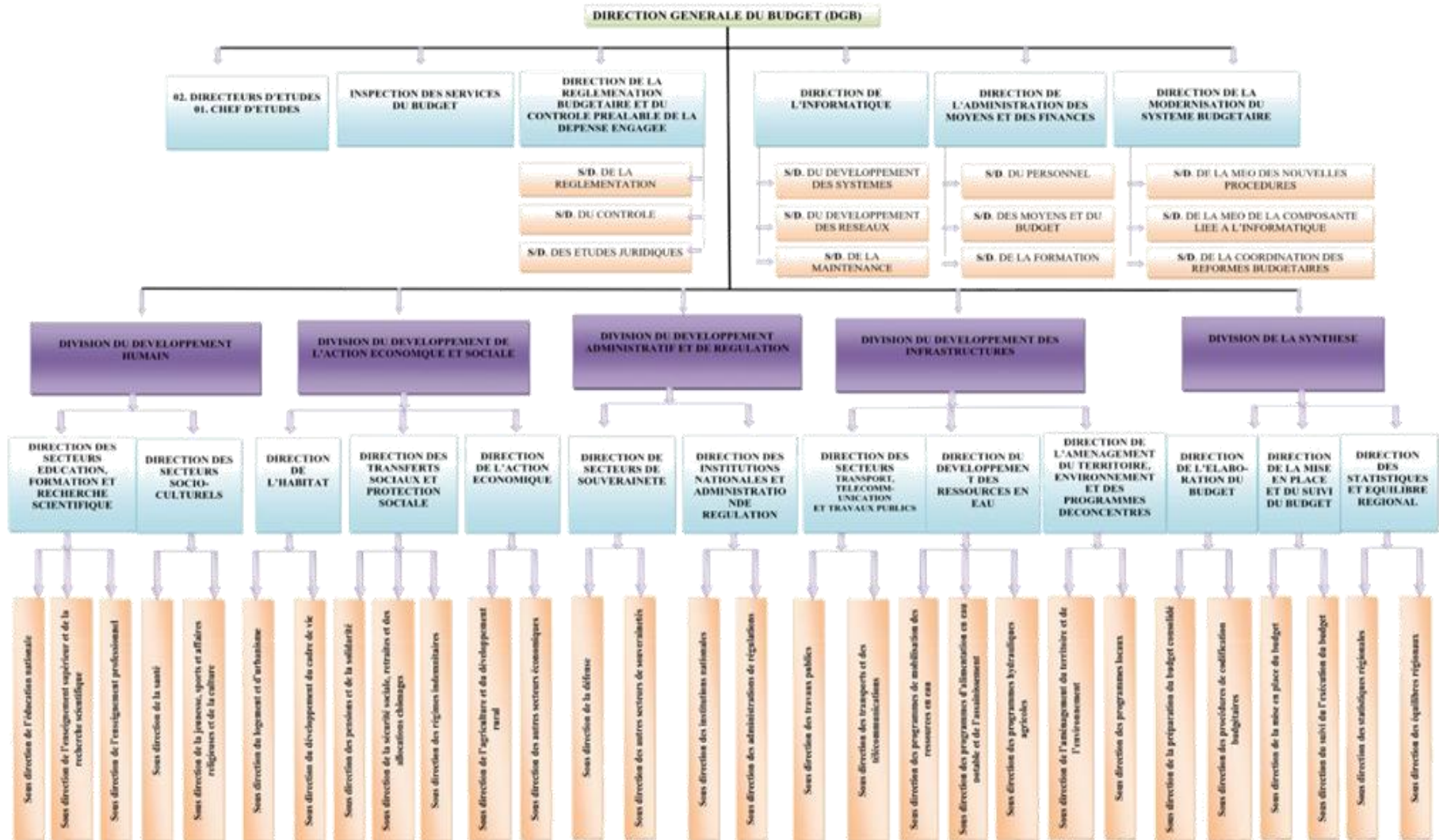
Zhan.g. (2008). « A Study of Government e-Services Quality and ItsEffect on Public Satisfaction »Faculté de tourisme international université des sciences et technologies de Macao.Chine.

ANNEXE A

ORGANIGRAMME DU MINISTERE

ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION GENERALE DU BUDGET (DGB)

Vu le décret exécutif N° 07-364 du 18 Dhou El Kaada 1428 correspondant au 28 Novembre 2007 Portant organisation de l'administration centrale du Ministère des Finances, notamment son article 03 :



ANNEXE B
QUESTIONNAIRE

Évaluation des applications et services E-GOV

Madame/Monsieur;

Cette enquête rentre dans le cadre de la préparation d'un mémoire de fin d'études en Management E-gouvernement à l'École Nationale supérieure de Management (Kolea), intitulé :

Évaluation des applications et services e-gouvernement G2G, Cas du projet « Suivi des investissements » ministère des finances.

Le travail est élaboré par : MEZAOUR Sihame et encadré par : Pr .A.MEZHOUDA.

Votre contribution constitue un apport important dans l'amélioration de la qualité de ce mémoire, nous vous assurons que vos réponses seront traitées de manière confidentielle et à des fins pédagogiques.

Merci de bien vouloir prendre quelques minutes de votre précieux temps pour répondre aux questions ci-dessous.

Partie 1 : Informations générales:

1. La wilaya :
2. secteur d'activité de l'entreprise :
 - ☐ Industries manufacturières
 - ☐ Mines et Energie
 - ☐ Agriculture et Hydraulique
 - ☐ Services productifs
 - ☐ Infrastructures économiques et administratives
 - ☐ Education et Formation
 - ☐ Infrastructures socio-culturelles
 - ☐ Habitat
 - ☐ Secteur des PCD
 - ☐ Autre : précisez
3. que préférez-vous ?
 - ☐ le service traditionnel
 - ☐ le service en ligne
4. Avez-vous bénéficié d'une formation sur l'application ?

☐ Oui

☐ Non

5. Avez-vous déjà rencontré des problèmes avec l'application?

☐ Oui

☐ Non

Partie 2 : Suivi online des projets

	Expressions	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Design et Fonctionnalité						
6.	L'application est conçue d'une manière attractive					
7.	L'application assure toutes les fonctionnalités dont aura besoin l'utilisateur					
8.	Les différentes rubriques de l'application sont bien claires					
9.	L'application fonctionne sans blocage ou bug					
la facilité d'utilisation et l'interactivité						
10.	Les informations requises pour l'application sont faciles à fournir					
11.	L'application est facile à utiliser					
12.	L'utilisation de l'application nécessite un minimum de formation					
13.	L'accès aux informations est facile					
14.	Je reçois rapidement l'assistance technique en cas de besoins					
15.	Je reçois rapidement les réponses aux requêtes envoyées					
la disponibilité et la fiabilité de l'information						
16.	L'information est disponible sur l'application 7jours sur 7 et 24 heures sur 24					
17.	Les informations sont tout le temps mises à jour					
18.	L'application me fournit toutes les informations que je cherche sur le projet					
19.	Les informations fournies par l'application sont fiables					

	Expressions	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Sécurité, confiance						
20.	L'application assure la sécurité de l'information					
21.	J'accède à l'application en toute confiance					
22.	Je fais confiance aux informations collectées de l'application					
Les avantages des services en ligne						
23.	L'application a facilité le suivi des projets					
24.	L'application a simplifié les procédures administratives					
25.	L'application a permis d'éviter la paperasse inutile					
26.	L'application offre l'avantage de l'accessibilité tout le temps					
27.	L'application m'a permis de réduire le déplacement à l'administration centrale					
28.	Les usagers peuvent accéder à leur dossier sur le site					
29.	L'application est un vrai gain de temps pour les usagers					
30.	L'application m'a permis de diminuer le nombre d'erreurs					
31.	L'application assure la transparence de la gestion des projets					
Evaluation globale						
32.	L'application est une solution performante pour la gestion du projet					
33.	L'application offre un suivi de bonne qualité					
34.	Après l'utilisation de l'application il est impossible de retourner aux méthodes traditionnelles					
35.	En utilisant l'application j'ai senti la modernisation de suivi des projets					

ANNEXE C

GUIDE DE PROJET

La fenêtre suivante s’affichera avec les données que vous avez déjà saisies, vous n’aurez qu’à saisir « Date de lancement, Date de signature du marché, Date ODS, Délai et l’AP engagée » et de valider.

LANCEMENT D'UNE OPÉRATION	
N° décision : MF/2014/DP/305	
Numéro fixe : 14.29.85.553	N° de l'opération : NL.5.622.2.262129.14.01
Type : PCCE	
Libellé : erezzzzzzzzzz	
Date d'inscription : 01 / 2014	
Localisation: GHRISS	
Affectation: 262011 Ministère de l'Education Nationale	
AP notifiée/MF : 165000 (En Milliers de DA)	
AP initiale : 165000 (En Milliers de DA)	
AP actuelle : 165000 (En Milliers de DA)	
AP engagée : (En Milliers de DA)	
Dépenses cumulées : (En Milliers de DA)	
Taux d'avant physique des travaux : %	
<i>Veuillez saisir:</i> Date de lancement : 01 / Date de signature du marché (*) : / Date ODS (*) : / Délai (en mois) (*) : AP engagée (*): (En Milliers de DA) Valider Annuler (*) : Champ non obligatoire	

La fenêtre suivante s’affichera avec les données que vous avez déjà saisies, vous n’aurez qu’à saisir « Date de réévaluation (ou déévaluation), N° décision et le Montant de réévaluation (ou déévaluation) » et de valider.

RÉÉVALUATION D'UNE OPÉRATION									
N° décision :									
Numéro fixe : 15.29.01.248	N° de l'opération : NL.5.392.1.262129.15.03								
Type : PACE									
Libellé : Réalisation du raccordement d'assainissement lycée Khelifa Benmahmoud au bassin de décantation (partie aval)									
Date d'inscription : 05 / 2015									
Localisation: ALAIDMA									
Affectation: 262005 Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Locales									
AP notifiée/MF : 6800 (En Milliers de DA)									
AP initiale : 6800 (En Milliers de DA)									
AP actuelle : 6800 (En Milliers de DA)									
AP engagée : 6800 (En Milliers de DA)									
Dépenses cumulées : (En Milliers de DA)									
Taux d'avant physique des travaux : %									
<i>Veuillez saisir:</i> Date de réévaluation: 01 / N° décision : Montant de réévaluation : (En Milliers de DA) Valider									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N° décision</th> <th>Année</th> <th>Mois</th> <th>Montant de réévaluation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		N° décision	Année	Mois	Montant de réévaluation	Total			0
N° décision	Année	Mois	Montant de réévaluation						
Total			0						

La fenêtre suivante s’affichera avec les données que vous avez déjà saisies, vous saisissez la **date de l’annulation** et vous **validez**.

ANNULATION D'UNE OPÉRATION	
N° décision :	
Numéro fixe : 15.29.01.248	N° de l'opération : NL.5.392.1.262129.15.03
Type : PACE	
Libellé:	
Réalisation du raccordement d'assainissement lycée Khelifa Benmahmoud au bassin de décantation (partie aval)	
Date d'inscription : 05 / 2015	
Localisation: ALAÏMIA	
Affectation: 262005 Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Locales	
AP notifiée/MF : 6800	(En Milliers de DA)
AP initiale : 6800	(En Milliers de DA)
AP actuelle : 6800	(En Milliers de DA)
AP engagée : 6800	(En Milliers de DA)
Dépenses cumulées :	(En Milliers de DA)
Taux d'avantc physique des travaux :	%
<i>Veillez saisir:</i> Date de l'annulation : 01 / / Valider	

Remarque : Vous ne pouvez annuler une opération si seulement si ses dépenses cumulées sont égales à zero.

La fenêtre suivante s'affichera avec les données mises à jour, vous devez saisir la date de la clôture, les date réelles de démarrage et l'achèvement, le coût réel de la clôture et sa nature (N pour normale, C pour contentieux et A pour abandon et vous **validez**.

CLÔTURE D'UNE OPÉRATION	
N° décision :	
Numéro fixe : 15.29.01.248	N° de l'opération : NL.5.392.1.262129.15.03
Type : PACE	
Libellé:	
Réalisation du raccordement d'assainissement lycée Khelifa Benmahmoud au bassin de décantation (partie aval)	
Date d'inscription : 05 / 2015	
Localisation: ALAÏMIA	
Affectation: 262005 Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Locales	
AP notifiée/MF : 6800	(En Milliers de DA)
AP initiale : 6800	(En Milliers de DA)
AP actuelle : 6800	(En Milliers de DA)
AP engagée : 6800	(En Milliers de DA)
Dépenses cumulées :	(En Milliers de DA)
Taux d'avantc physique des travaux :	%
<i>Veillez saisir:</i> Date de clôture: 01 / / Date de démarrage réelle : / / Date d'achèvement réelle : / / Coût réel: (En Milliers de DA) Nature : N (*) N (normale) A(abandon) C(contentieuse) Valider Annuler	

Vous devez saisir l'année, le mois, les dépenses et le taux physique des travaux (en pourcentage) et vous **validez**.

ENREGISTRER LES DÉPENSES	
N° décision :	
Numéro fixe : 15.29.01.248	N° de l'opération : NL.5.392.1.262129.15.03
Type : PACE	
Libellé : Réalisation du raccordement d'assainissement lycée Khelifa Bernmahmoud au bassin de décantation (partie aval)	<i>Veuillez saisir :</i> Année: Mois: 01 Dépenses : (En Milliers de DA) Taux physique des travaux: (*) (%)
Date d'inscription : 05 / 2015	
Localisation: ALAÏMIA	
Affectation: 262005 Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Locales	
AP notifiée/MF : 6800 (En Milliers de DA)	
AP initiale : 6800 (En Milliers de DA)	
AP actuelle : 6800 (En Milliers de DA)	
AP engagée : 6800 (En Milliers de DA)	
Dépenses cumulées : (En Milliers de DA)	
Taux d'avance physique des travaux : %	
	Valider (*) : Champ non obligatoire

Remarque : Vous ne pouvez pas saisir les dépenses pour une opération qui n'est pas lancée.