



REPUBLIQUE
TUNISIENNE

Ministère de la Fonction Publique
et de la Gouvernance



الإدارة الإلكترونية التونسية
Tunisia e-Government

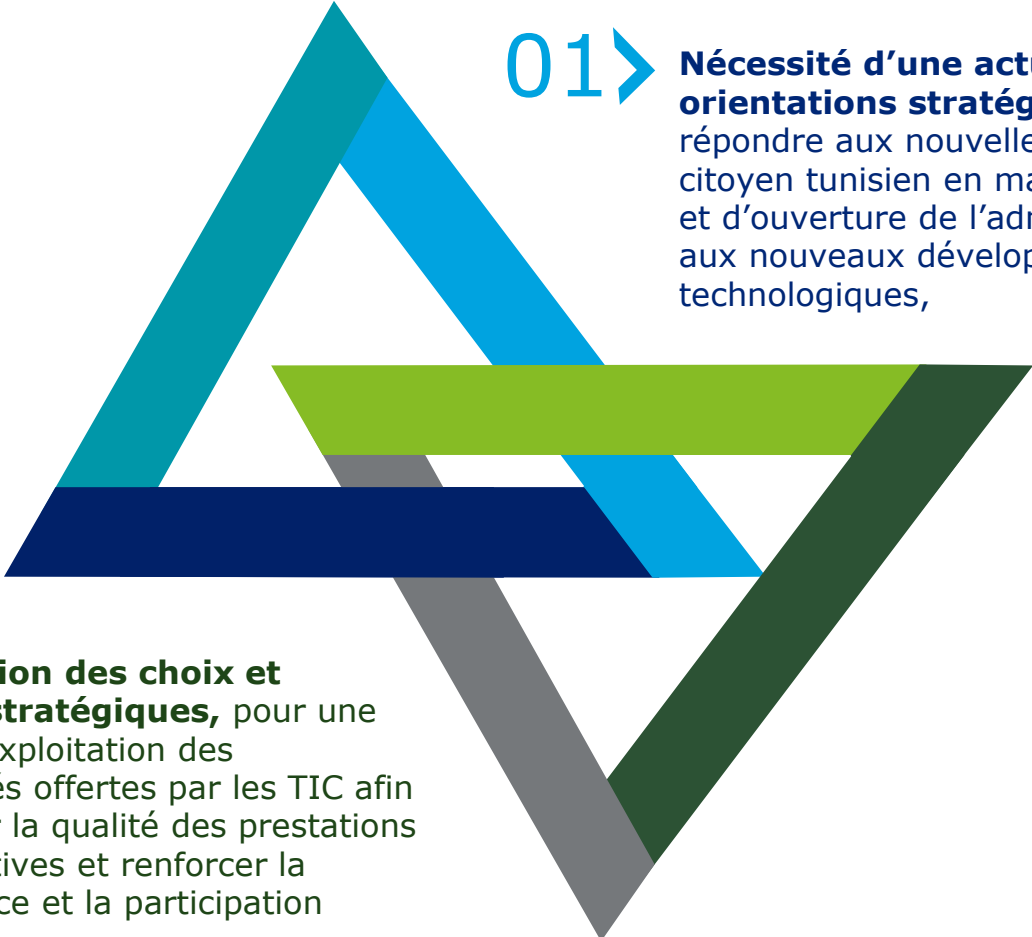
Projet d'Appui à la mise en œuvre de l'e-Government et de l'Open Government en Tunisie

Présentation de la stratégie et de la feuille de route du programme «Smart Gov 2020»

Décembre 2016

Présentation du projet

Contexte général



01 ➤ **Nécessité d'une actualisation des orientations stratégiques** afin de répondre aux nouvelles aspirations du citoyen tunisien en matière d'efficacité et d'ouverture de l'administration, et aux nouveaux développements technologiques,

02 ➤ **Re-définition des choix et priorités stratégiques,** pour une meilleure exploitation des opportunités offertes par les TIC afin d'améliorer la qualité des prestations administratives et renforcer la transparence et la participation citoyenne

Présentation du projet

Objectifs



La **mise en œuvre d'une nouvelle vision** autour du **développement de l'administration électronique** en Tunisie, ainsi qu'un **plan d'action** qui permet de relancer l'effort national en la matière et de rehausser le pays à un niveau supérieur d'utilisation des technologies de l'information et de communication dans son travail interne ainsi que dans l'offre de services au citoyen.



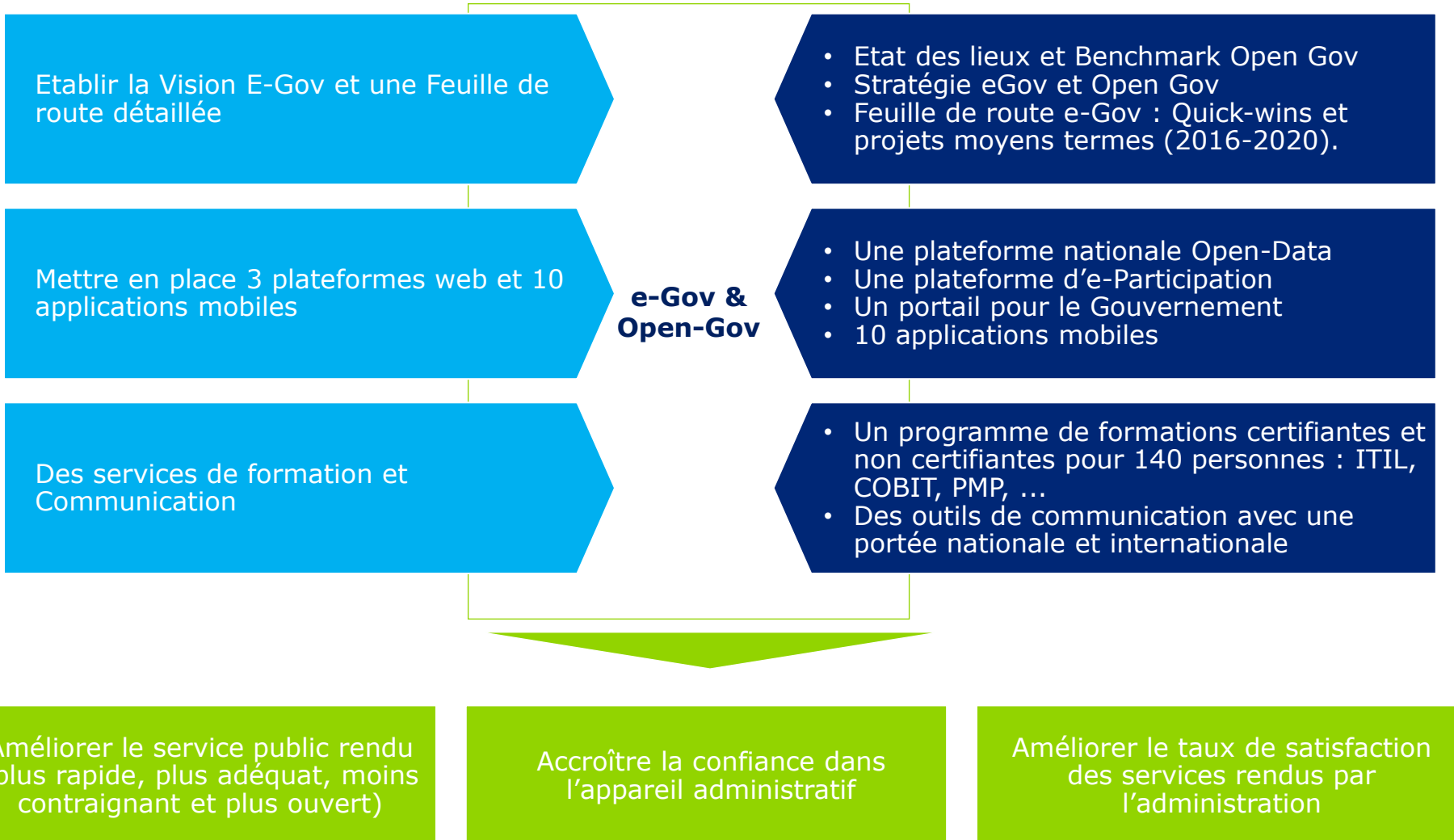
Replacer le citoyen au centre des préoccupations de l'administration en offrant des services de qualité, et promouvoir l'ouverture dans le but d'avoir une administration plus efficace, plus ouverte et plus transparente.



La nouvelle stratégie se concrétise par la mise en œuvre d'un certain nombre de **projets structurants** qui sont **identifiés et planifiés sur une durée de 5 ans, à l'horizon 2020**. Une feuille de route est ainsi dressée. Elle est appuyée par l'identification des activités d'accompagnement (Formation, Séminaire, Communication,...).

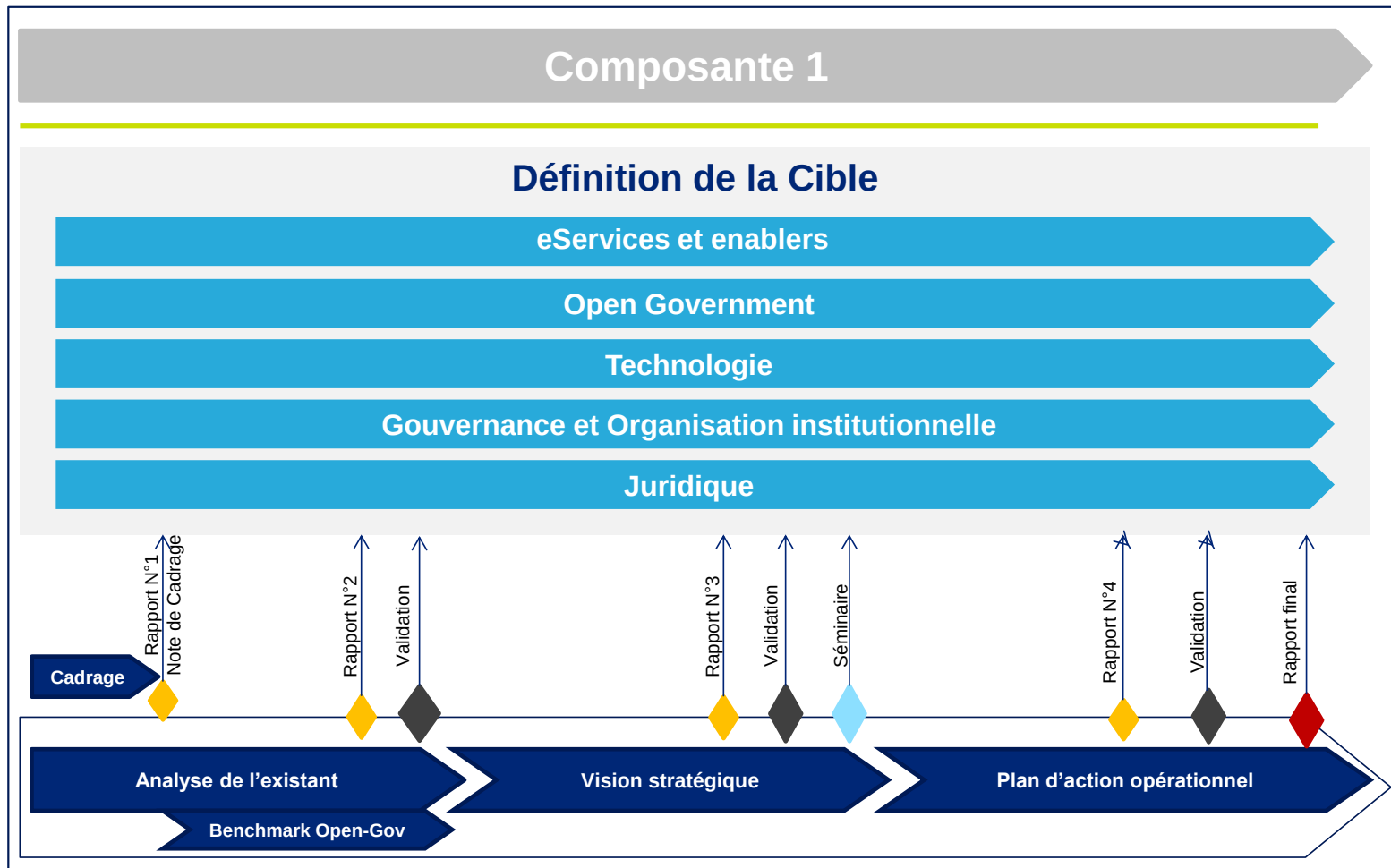
Présentation du projet

Périmètre



Présentation du projet

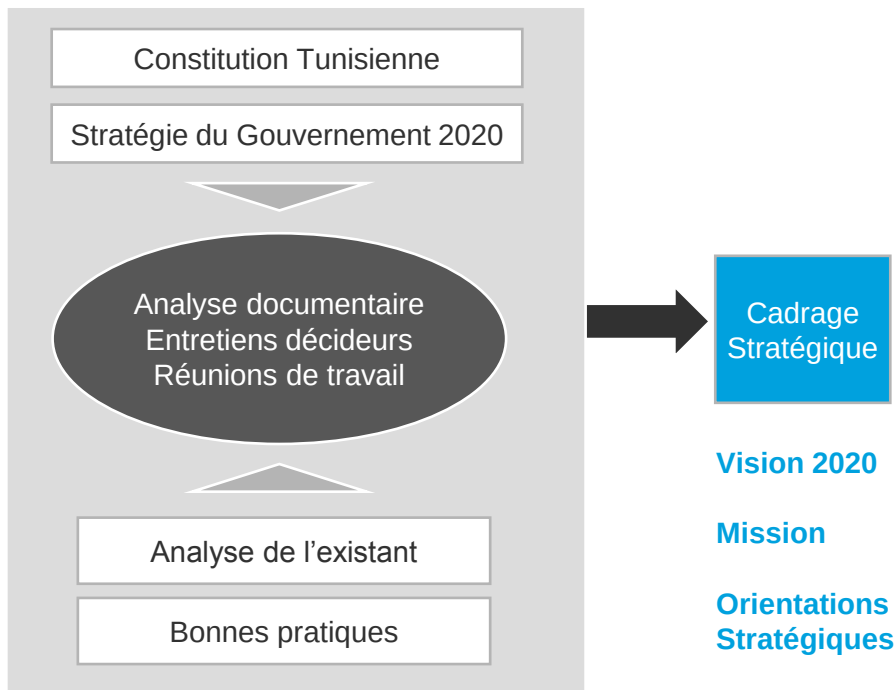
Démarche d'élaboration de la stratégie & feuille de route



Contexte Stratégique

Introduction

Le contexte stratégique permet de capturer les principaux éléments nécessaires à la formulation de la vision, de la mission et des orientations stratégiques globales du programme Smart Gov 2020. Il se base essentiellement sur les éléments clés de l'analyse de l'existant réalisée lors de la phase précédente de cette étude ainsi que les orientations stratégiques actuelles du gouvernement Tunisien à l'horizon 2020.



Documents de référence:

- La constitution Tunisienne
- La note d'orientation du plan stratégique de développement 2016- 2020 de la Tunisie
- Le plan sectoriel 2016-2020 des technologies de la communication et de l'économie numérique
- Le plan sectoriel 2016-2020 de la gouvernance, de la réforme administrative et de la lutte contre la corruption
- La Stratégie de Modernisation administrative 2016-2020
- L'Analyse de l'existant et benchmark de l'administration électronique et ouverte en Tunisie réalisés dans le cadre de cette étude

Eléments clés des orientations stratégiques du Gouvernement à l'horizon 2020

Orientations Stratégiques du Gouvernement Tunisien

Eléments clés des orientations stratégiques du plan quinquennal 2016-2020

Eléments clés issus du modèle de développement socio-économique proposé et en relation avec l'administration électronique et ouverte:

- Assurer l'**efficacité et l'efficience de l'administration**
- Instaurer les principes de **transparence**, de **participation collective** et de **responsabilité**
- Créer un **climat d'affaires** favorable
- **Optimiser la gestion des ressources** humaines, naturelles et financières
- Assurer l'**inclusion sociale** comme base de la justice sociale: Soutenir les familles nécessiteuses et les catégories ayant des besoins spécifiques

Eléments clés issus des axes de développement socio-économiques et en relation avec l'administration électronique et ouverte:

- **Réforme et Modernisation** de l'administration
- Amélioration du **climat des affaires**
- **Efficacité économique** basée sur l'innovation et le **PPP**
- **Economie numérique en tant que vecteur de développement**
- Mise en place de l'**identifiant unique** et des **registres de référence** (volet Social)
- **Amélioration des conditions de vie** au niveau **local** et **régional**
- Développement de la **décentralisation** et de la **démocratie locale**

Formulation de la Vision et de la Mission du programme

Cadrage Stratégique

Formulation de la Vision

La formulation de la vision concerne la vision souhaitée de l'administration à l'horizon 2020 et autour de laquelle s'articulera la mission du programme Smart Gov 2020.

Sur la base de l'étude stratégique de modernisation administrative, la vision globale souhaitée de l'administration à l'horizon 2020 est formulée comme suit:

Vision

Une Administration **Performante et Ouverte,**

Fournissant des **Services Accessibles, Simples**
et de **Haute Qualité** aux **Citoyens** et aux **Entreprises,**

et **Contribuant activement au Développement**

Cadrage Stratégique

Formulation de la Mission du programme

Sur la base de la vision souhaitée de l'administration, la mission du programme « Smart Gov 2020 » s'articule autour de 4 axes majeurs suivants:

- **L'intégration** de l'administration via **l'interopérabilité** et la **mutualisation** des infrastructures et des systèmes de l'état et **l'échange électronique** des données
- **L'ouverture** de l'administration via un cadre de **transparence**, de **concordance**, de **réutilisation des données** et de **participation citoyenne**
- **La Centricité** de l'administration autour de ses Usagers (Citoyen, Entreprise et Administration) par la mise en ligne de services **simples**, de **bout en bout et orientés Usager**.
- **L'Appropriation du Numérique**: en sécurisant la **transformation numérique** de l'administration, la **généralisation de l'usage du numérique** et l'instauration de la **confiance numérique** au sein de l'administration et avec ses usagers

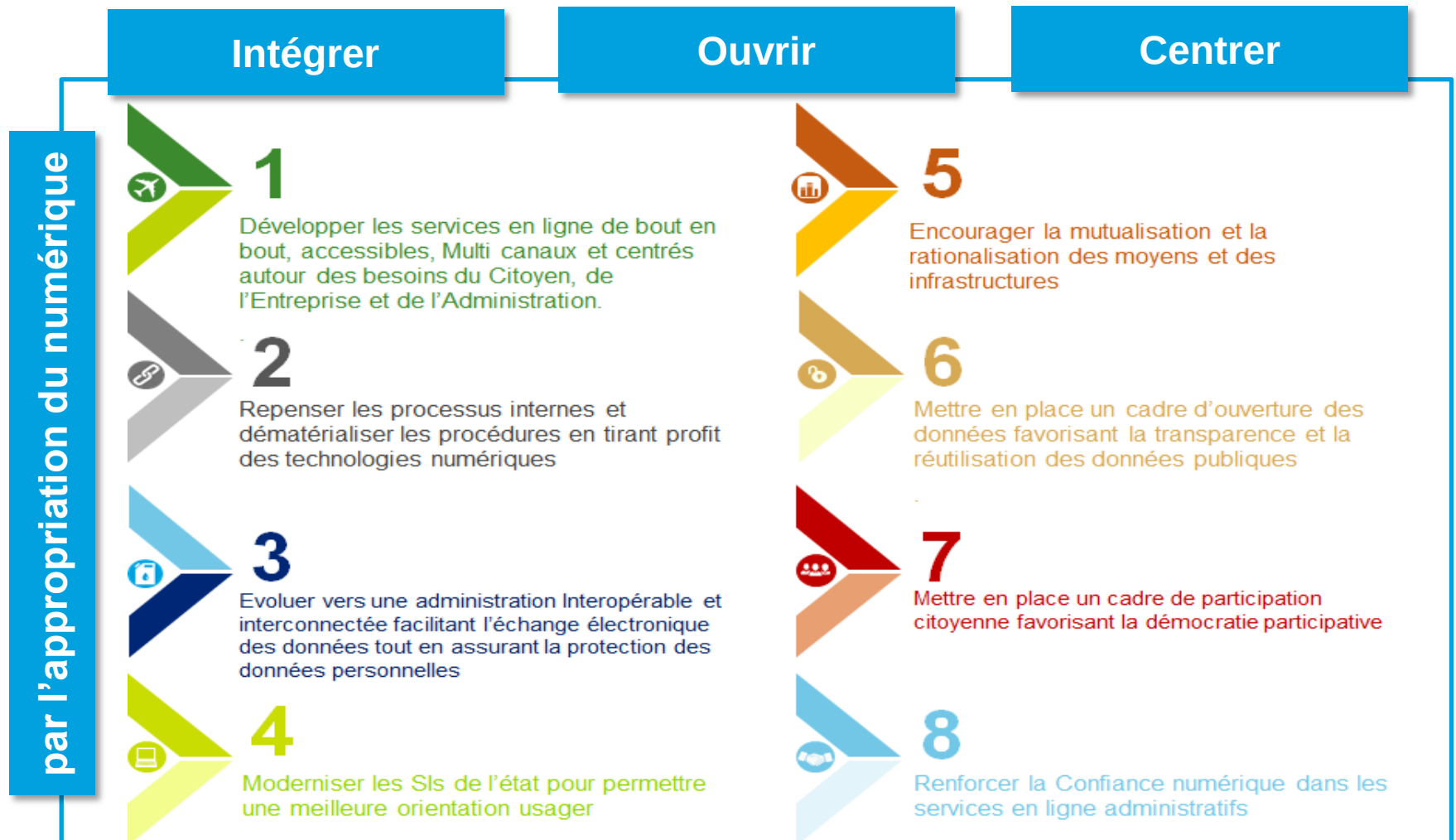
Mission du programme « Smart Gov 2020 »

**Intégrer, Ouvrir et Centrer l'Administration autour de ses usagers
par l'Appropriation du numérique**

Cadrage Stratégique

Formulation des Orientations Stratégiques

Une proposition de 8 Orientations Stratégiques en ligne avec les 4 axes majeurs de la mission du programme:



Orientations Stratégiques

Orientations Stratégiques

Développer les services en ligne de bout en bout, accessibles, Multi canaux et centrés autour des besoins du Citoyen, de l'Entreprise et de l'Administration.



L'utilisateur est considéré comme le point central autour duquel sont organisés les services et les procédures administratives.

L'accès aux services devrait être simplifié tout en faisant abstraction de la complexité de l'organisation de l'administration et la répartition des activités.

Un point d'entrée unique (One Stop Shop) regroupant l'accès aux différents services publics et organisé autour des événements de vie (Life Events) de l'utilisateur. Il rassemble tous les services et procédures nécessaires pour répondre à un événement de vie particulier. Un niveau informationnel permettrait d'ores et déjà de s'affranchir de la complexité de l'administration.

Le processus de digitalisation et de personnalisation de ces services est à entamer moyennant les différents facilitateurs digitaux (enablers) et exploitant l'ensemble des canaux disponibles.

Trois initiatives majeures:

- Mettre en place un portail unique des services publics en ligne organisé autour des événements de vie des usagers
- Mettre en œuvre des facilitateurs digitaux (Enablers)
- Fournir des services multi canaux : Priorité sur le canal Mobile pour les Citoyens

Orientations Stratégiques

Développer les services en ligne de bout en bout, accessibles, Multi canaux et centrés autour des besoins du Citoyen, de l'Entreprise et de l'Administration.



7 projets structurants définis (1/2)

Projets		Résultat attendu
 1.1	Elaboration du référentiel des services publics centré usagers	• Référentiel complet, structuré et priorisé des événements de vie et des services publics associés centrés usager (Citoyen et Entreprise) • Maturité digitale mesurée
1.2	Mise en place du portail des services publics	• Portail des services publics pour le Citoyen • Portail des services publics pour l'Entreprise.
 1.3	Mise en place des enablers	• eID/mID en place pour le citoyen et l'entreprise • e-Paiement certifié en place • e-Document en place • e-Safe en place • Accès et paiement des applications mobiles en place • Toolkit de développement des e-Services avec enablers
1.4	Boîte Postale Numérique	• Faciliter la communication entre le citoyen et l'administration, le citoyen et les opérateurs économiques, le citoyen et les organismes représentant ainsi une voie incontournable pour la mise en place des services e-Gov,



Orientations Stratégiques

Développer les services en ligne de bout en bout, accessibles, Multi canaux et centrés autour des besoins du Citoyen, de l'Entreprise et de l'Administration.



7 projets structurants définis (2/2)

Projets		Résultat attendu
1.5	Cachet Postal Electronique	Faciliter la communication entre le citoyen et l'administration, le citoyen et les opérateurs économiques, le citoyen et les organismes représentant ainsi une voie incontournable pour la mise en place des services e-Gov,
1.6	Lettre Recommandée Electronique	Faciliter la communication entre le citoyen et l'administration, le citoyen et les opérateurs économiques, le citoyen et les organismes représentant ainsi une voie incontournable pour la mise en place des services e-Gov,
1.7	Suivi de la qualité et usage des e-Services	- Baromètre de suivi de la qualité et de l'usage des e-Services - Processus d'amélioration continue en place

Orientations Stratégiques

Repenser les processus internes et dématérialiser les procédures en tirant profit des technologies numériques



La diminution de la charge administrative et la simplification des procédures doit être au cœur de toute réforme administrative.

Le numérique représente une opportunité importante pour atteindre cet objectif, en permettant de:

- Réduire les documents demandés aux usagers à travers l'échange de données entre les différentes structures publiques.
- Automatiser les traitements nécessaires à la fourniture d'un service public: Il ne s'agit pas de numériser les processus existants, mais plutôt de repenser ces processus en tirant profit des données disponibles et des différents facilitateurs digitaux (enablers) à mettre en place.

Initiative majeure:

- La simplification des procédures: Seules les informations réellement utiles et non détenues par une autre administration seront demandées (principe « Once Only »).

Orientations Stratégiques

Repenser les processus internes et dématérialiser les procédures en tirant profit des technologies numériques



1 projet structurant défini

Projets		Résultat attendu
 2.1	Repenser les processus autour du principe « Once Only »	• Phase 1: Processus simplifiés autour du top 3 des documents les plus demandés • Phase 2: Intégration complète de l'interopérabilité et des enablers dans l'ensemble des processus .

Orientations Stratégiques

Evoluer vers une administration Interopérable et interconnectée facilitant l'échange électronique des données tout en assurant la protection des données personnelles



Plusieurs projets d'intégration réussis ont déjà été entamés en Tunisie, notamment, la plateforme Tunisie Trade Net et la plateforme nationale des achats publics (TUNEPS). L'intégration a été faite d'une manière ad-hoc afin de répondre aux besoins spécifiques de ces projets.

Il est indispensable de rendre cette intégration systématique afin de pouvoir fournir des services en ligne intégrés mais aussi diminuer la charge administrative pour le citoyen en partageant l'information détenue par les différentes administrations.

L'interopérabilité et l'interconnexion cible se base sur 3 initiatives indissociables :

- Un cadre d'interopérabilité régissant les différentes dimensions classiques de l'interopérabilité.
- Une couche d'échange de données favorisant l'échange de données d'une manière fiable et non contraignante pour les Systèmes d'Information déjà en place.
- Des référentiels de données permettant de fédérer l'ensemble des Systèmes d'information.

Orientations Stratégiques

Evoluer vers une administration Interopérable et interconnectée facilitant l'échange électronique des données tout en assurant la protection des données personnelles

5 projets structurants définis

Projets		Résultat attendu
 3.1	Cadre d'interopérabilité	• Les règles régissant les organisations et les processus à mettre en place pour optimiser les échanges et aussi les compétences et connaissances humaines associés à ces processus et organisations • Des recommandations concertées, des choix communs des normes d'échange basés sur des standards ouverts, indépendants, matures et au moindre impact financier
 3.2	Plateforme d'échange de données	• Plateforme d'échange de données opérationnelle sans fort impact sur les Systèmes d'Information en place (couplage faible).
 3.3	Référentiel Citoyen	• Unifier la définition du citoyen à travers les différents SI de l'administration, prérequis pour mettre en place des services intégrés E2E.
 3.4	Référentiel Entreprise	• Unifier la définition de l'Entreprise à travers les différents SI de l'administration, prérequis pour mettre en place des services intégrés E2E.
 3.5	Référentiel Géomatique	• Référentiel géomatique ouvert

Orientations Stratégiques

Moderniser les SIs de l'Etat pour permettre une meilleure orientation usager



La modernisation des SIs de l'administration est essentielle pour pouvoir automatiser les processus de l'administration et pouvoir développer des services en ligne de bout en bout. La modernisation des SIs est mise en œuvre au niveau sectoriel et régie par un cadre commun d'architecture des SIs de l'administration:

Deux initiatives majeures pour la modernisation des SIs:

- **Un cadre commun d'architecture**

Un cadre commun d'architecture des SI et des données permettant de définir des **règles fédératrices et des bonnes pratiques** pour le développement des Systèmes d'Information et la gestion des données métiers dans le but de s'assurer de l'intégration des nouveaux facilitateurs numériques (enablers) et l'exploitation des référentiels et des données communs disponibles.

- **Modernisation des SIs sectoriels**

Le développement et l'évolution des Systèmes d'Information métiers **restent sous la responsabilité des organismes et structures publiques propriétaires de ces SIs**. Chaque organisme doit décider des évolutions et des développements qui permettent de répondre à ces besoins fonctionnels tout en respectant le cadre commun d'architecture et tout en s'alignant à la stratégie de réingénierie des processus (cf. orientation stratégique: Repenser les processus internes et dématérialiser les procédures en tirant profit des technologies numériques).

Orientations Stratégiques

Moderniser les SI de l'Etat pour permettre une meilleure orientation usager



Une sélection de 21 projets structurants (*)

(1/3)

Projets		
	Ministère des Technologies de la communication et l'Economie Numérique	Cadre Commun d'Architecture
	Ministère des Affaires Sociales	Modernisation du SI Social
	Ministère de la Santé	Modernisation du SI Sanitaire
	Ministère de l'Education	Modernisation SI Education
	Ministère des Finances	Refonte du SI Budgétaire
		Refonte du SI Fiscal

(*): A noter qu'il s'agit d'une sélection de grands projets sectoriels. La liste des projets est amenée à évoluer selon les besoins et les priorités tout au long du programme.

Orientations Stratégiques

Moderniser les SIs de l'Etat pour permettre une meilleure orientation usager



Une sélection de 21 projets structurants (*)

(2/3)

Projets		
	Ministère des Domaines de l'Etat et des Affaires Foncières	Mise en place d'un SI Géographique Foncière des biens de l'Etat
		Système de gestion du contentieux
	Ministère de la Justice	Modernisation du SI Justice
	Ministère de l'Agriculture	Numérisation du patrimoine scientifique et technique de l'Agriculture
		Plan opérationnel de développement des services en lignes
		Système d'information national sur l'eau
	Ministère des Collectivités locales	E-Collectivité

(*): A noter qu'il s'agit d'une sélection de grands projets sectoriels. La liste des projets est amenée à évoluer selon les besoins et les priorités tout au long du programme.

Orientations Stratégiques

Moderniser les SI de l'Etat pour permettre une meilleure orientation usager



Une sélection de 21 projets structurants (*)

(3/3)

Projets		
	Ministère des Affaires Etrangères	E-Consulat
		E-Visa
	Ministère des Affaires Culturelles	Projet des référentiels du secteur Culturel
		Bases de données encyclopédiques
		Bibliothèque numérique pour personnes déficientes
	Ministère du Transport	Modernisation SI du Transport
		Transport Intelligent
	Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique	Modernisation du SI Enseignement Supérieur et de la recherche scientifique

24 (*): A noter qu'il s'agit d'une sélection de grands projets sectoriels. La liste des projets est amenée à évoluer selon les besoins et les priorités tout au long du programme.

Orientations Stratégiques

Encourager la mutualisation et la rationalisation des moyens et des infrastructures



Afin de remédier aux disparités entre les infrastructures déployées aux niveaux des différentes structures administratives tout en rationalisant les dépenses et optimisant les moyens

Deux initiatives majeures:

- Cloud National: La mutualisation de l'Infrastructure
- La mise à niveau des SIs communs

Orientations Stratégiques

Encourager la mutualisation et la rationalisation des moyens et des infrastructures



5 projets structurants définis

Projets		Résultat attendu
★ 5.1	Cloud National	• Industrialisation des services et mutualisation des infrastructures
★ 5.2	Mise à niveau du système INSAF	• Nouvelle version optimisée du système INSAF avec des enrichissements fonctionnels et la conformité avec l'Etat de l'art technologique
★ 5.3	RNIA2	• Réseau National Intégré de l'Administration • Interfaçage avec les réseaux sectoriels • Haut débit et bonne qualité de service de la connectivité; • Maîtriser d'avantage les dépenses de transmission de données; • Faciliter l'interopérabilité
★ 5.4	Gestion électronique des correspondances (GEC)	• Dématérialisation totale de la fonction gestion des correspondance.
★ 5.5	Intranet de l'Administration	• Mettre à la disposition des différents départements des outils mutualisés de travail collaboratif • Plateforme mutualisé de développement et d'intégration des services • Annuaire des fonctionnaires

Orientations Stratégiques

Mettre en place un cadre d'ouverture des données favorisant la transparence et la réutilisation des données publiques



La donnée est au cœur de la vision stratégique de l'administration à l'horizon 2020, celle d'une administration efficace, ouverte et inclusive au service du citoyen et de l'entreprise.

L'ouverture des données (open data) vise à concrétiser cette vision en favorisant une meilleure circulation de l'information entre les différents acteurs de la société :

Des données publiques ouvertes par défaut, de qualité, accessibles et utilisables par tous.

La vision stratégique d'ouverture des données s'articule autour des initiatives suivantes:

- Introduire le principe de données publiques ouvertes par défaut
- Mettre en place des procédures pour l'inventaire, la collecte, la publication et la qualité des données
- Adopter une approche sectorielle pour promouvoir l'utilisation et le développement des données ouvertes en Tunisie

Orientations Stratégiques

Mettre en place un cadre d'ouverture des données favorisant la transparence et la réutilisation des données publiques



7 projets structurants définis (1/2)

Projets		Résultat attendu
6.1	Mise en place d'un cadre institutionnel pour les données ouvertes	• Mise en place d'un cadre institutionnel des données ouvertes via un décret. Il inclut la création des missions. • Mise en place d'une communauté des données ouvertes
★ 6.2	Élaboration des procédures et standards pour les données ouvertes	• Le manuel des procédures et les standards sont publiés en ligne et communiqués aux producteurs de données. Ils sont conformes aux procédures et standards internationaux
6.3	Inventaire et industrialisation de la publication des données ouvertes	• Un inventaire des données publiques disponible en ligne sur le portail des données ouvertes (engagement #3 du second plan d'action OGP)
6.4	Programme de communication et formation aux données ouvertes	• Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action pour la promotion des données ouvertes incluant l'organisation d'événements thématiques et de campagnes grand public.
6.5	Groupes de travail thématiques sur les données ouvertes	• Identification des données prioritaires à ouvrir pour le développement du secteur. • Publication des rapports des groupes de travail (six au total). • Proposition de projets ou activités pilotes de production ou réutilisation de données ouvertes



Orientations Stratégiques

Mettre en place un cadre d'ouverture des données favorisant la transparence et la réutilisation des données publiques



7 projets structurants définis (2/2)

Projets		Résultat attendu
6.6	Appui à la mise en œuvre de six projets pilotes thématiques	• Appuyer techniquement et financièrement la mise en œuvre de projets pilotes identifiés dans le cadre des groupes de travail thématique sur les données ouvertes.
6.7	Mise en place d'un registre national unique et ouvert des adresses	• Mettre en place un partenariat entre producteurs de données adresse pour la mise en commun des données (non personnelles) et l'élaboration d'un registre national et unique des adresses pour la Tunisie. Ce jeu de données sera mis à disposition sur le portail national de données ouvertes.

Orientations Stratégiques

Mettre en place un cadre de participation citoyenne favorisant la démocratie participative



La Tunisie est engagée depuis la révolution de 2011 dans un processus de transformation démocratique avec des citoyens qui souhaitent participer de manière plus active à la vie publique de leur pays.

L'e-Participation, l'usage des technologies de l'information pour la démocratie participative, peut être un outil et un moyen du renouveau démocratique en Tunisie. L'objectif est d'aller au-delà des initiatives expérimentales et isolées et d'offrir un cadre d'e-Participation favorisant la démocratie participative.

Vision stratégique de l'e-Participation pour la Tunisie :

Des citoyens mieux informés, plus actifs dans la vie publique, et qui communiquent plus facilement avec leurs administrations, grâce à un usage intelligent et renforcé du numérique

Orientations Stratégiques

Mettre en place un cadre de participation citoyenne favorisant la démocratie participative



6 projets Structurants définis

Projets		Résultat attendu
7.1	Mise en place d'un cadre institutionnel pour l'appui à l'e-Participation	Le cadre institutionnel pour l'appui à l'e-Participation est officiellement mis en place via un décret. Il inclut à minima une mission de coordination pour l'appui à l'e-Participation
7.2	Programme de communication et de formation à l'e-Participation	Faire connaître le portail de consultation publiques auprès des fonctionnaires publics et les former sur l'utilisation de ce portail ainsi que sur les outils de participation électronique.
7.3	Programme d'appui à l'e-Participation au niveau local	Les administrations locales ont connaissance du portail de consultation publique et l'utilisent pour leurs consultations publiques.
7.4	Implémentation d'une plateforme électronique pour la gestion des plaintes et de dénonciation des cas de corruption	- Développement de la Plate-forme dans 10 sites pilotes dans une première phase - Généralisation de la Plate-forme dans une deuxième phase. - Renforcement des capacités des ressources humaines impliquées dans la Plate-forme,
7.5	Développement d'un service en ligne de e-Pétition	Mettre en œuvre un service de e-pétition. Ce service doit permettre à un nombre minimum défini de citoyens de saisir l'administration et le Gouvernement sur un sujet donné et d'obliger ces derniers à considérer la pétition et y apporter une réponse.

Orientations Stratégiques

Mettre en place un cadre de participation citoyenne favorisant la démocratie participative



6 projets Structurants définis

Projets		Résultat attendu
7.6	Développement d'un service en ligne de demande d'accès aux informations publiques	Ce projet vise à développer un service en ligne de requête d'information publique afin de faciliter le droit d'accès à l'information pour les citoyens. Le service permet à tout citoyen d'envoyer, via le service en ligne, une requête d'accès à une information à une administration identifiée. Ce service est à gérer par un organe accès à l'information (voir engagement OGP #2 du second plan d'action).

Orientations Stratégiques

Renforcer la Confiance numérique dans les services en ligne administratifs



Le renforcement de la confiance numérique concerne l'instauration d'un haut niveau de confiance régissant les transactions dans l'espace cybernétique afin de permettre aux usagers, citoyens et entreprises, de bénéficier des services en ligne et d'accepter le partage à distance de leurs données.

Trois initiatives majeures pour renforcer la confiance numérique:

- La Sécurité et la Qualité des Systèmes d'information de l'Etat
- La Protection des données à caractère personnel
- La lutte contre la Cybercriminalité



Orientations Stratégiques

Renforcer la Confiance numérique dans les services en ligne administratifs



1 projet structurant défini

Projets		Résultat attendu
8.1	Politique de sécurité des SIs et renforcement du rôle de l'ANSI	• Politique de sécurité des SIs définie et appliquée au sein de toute l'administration • Mécanismes de contrôle et de suivi de l'application de la politique de sécurité des SIs • Nouveau rôle et positionnement de l'ANSI défini et en place

Les projets relatifs à la protection des données à caractère personnel et à la lutte contre la cyber criminalité sont traités dans le levier stratégique du cadre juridique.

Formulation de la Vision et de la Mission du programme

Leviers stratégiques

La stratégie de l'administration électronique et ouverte et sa déclinaison en orientations stratégiques nécessite la mise à disposition d'un ensemble de leviers stratégiques afin de pouvoir sécuriser sa mise œuvre.

Dans le cadre de l'élaboration de la vision stratégique, trois leviers stratégiques ont été adressés:



La Gouvernance du Programme



Le cadre juridique de l'administration électronique et ouverte



La stratégie de communication du programme

Gouvernance

Gouvernance

Approche



La gouvernance proposée pour le programme Smart Gov:

1

s'articule autour des 3 axes majeurs de la mission du programme, à savoir:

- La **centricité** des services de l'administration autour des besoins de ses usagers
- **L'intégration** de l'administration via l'interopérabilité et la mutualisation des infrastructures et des systèmes de l'Etat et l'échange électronique des données
- L'**ouverture** de l'administration à ses usagers

2

est basée sur une gouvernance pilotée par le plus haut niveau de l'exécutif et qui s'inscrit intégralement dans le cadre de la **modernisation globale de l'administration** et le **développement de l'économie numérique**.

3

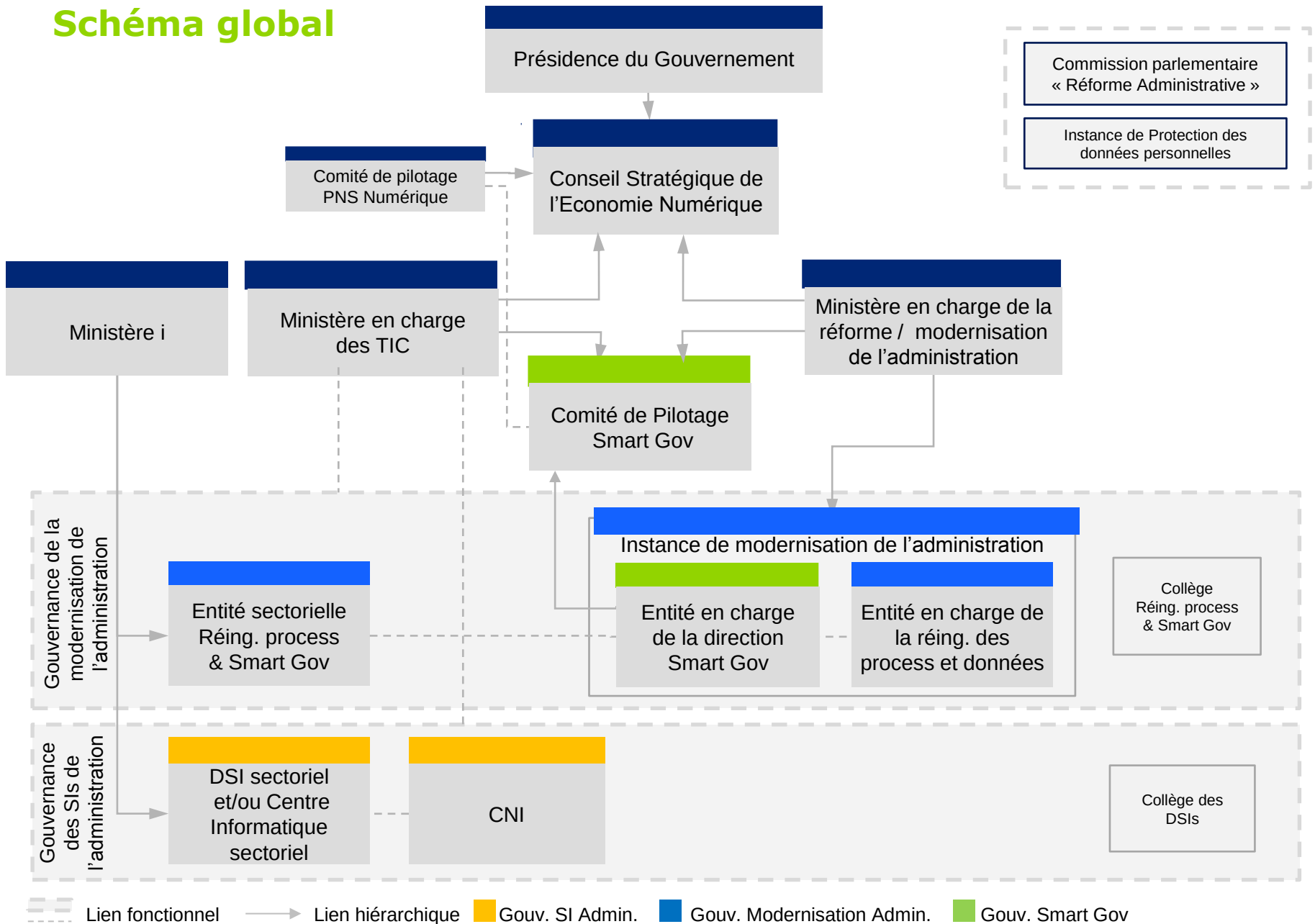
s'appuie sur la gouvernance nationale et sectorielle de la **Modernisation de l'administration** d'une part et celle des **Systèmes d'information de l'administration** d'autre part.

4

est orchestrée par un comité de pilotage et une direction **dédiés** au programme Smart Gov et **garants de la mise en œuvre de sa mission**.

Gouvernance

Schéma global



Gouvernance

6 projets définis



Projets		Résultat attendu
9.1	Définir et mettre en place le comité de pilotage Smart Gov	Mise en place d'un comité de pilotage dédié et unique pour le pilotage du programme et l'approbation des textes réglementaires correspondants
9.2	Définir et mettre en place l'instance de modernisation de l'administration	Création d'une instance nationale en charge de la modernisation de l'administration et l'approbation des textes réglementaires correspondants pour sa création.
9.3	Définir et mettre en place l'organisation sectorielle de réingénierie des process & Smart Gov	Mise en place de l'organisation sectorielle de réingénierie des process et Smart Gov
9.4	Définir et harmoniser l'organisation sectorielle des SIs	Harmoniser l'organisation sectorielle des SI pour devenir une entité sectorielle qui soit maître d'œuvre SI Sectoriel et Infrastructures et pilote de la Mise en œuvre technologique Sectorielle couvrant ministères, Organismes sous tutelle.
9.5	Formation des équipes participant à la mise en œuvre du programme.	Mettre en place un programme national de formation sur les techniques et les notions de conduite de projet. Ce programme doit viser les équipes travaillant dans le cadre du programme Smart Gov et Les équipes en charge des SIs dans les différents ministères
9.6	Développement d'une culture numérique au sein de l'administration	Mettre en place un programme national de formation sur les usages des numériques au sein de l'administration. Ce programme doit concerner tous les fonctionnaires de l'état utilisateurs métier et ceux impliqués dans le programme Smart Gov

Cadre Juridique de l'administration électronique et ouverte

Cadre juridique de l'administration électronique et ouverte

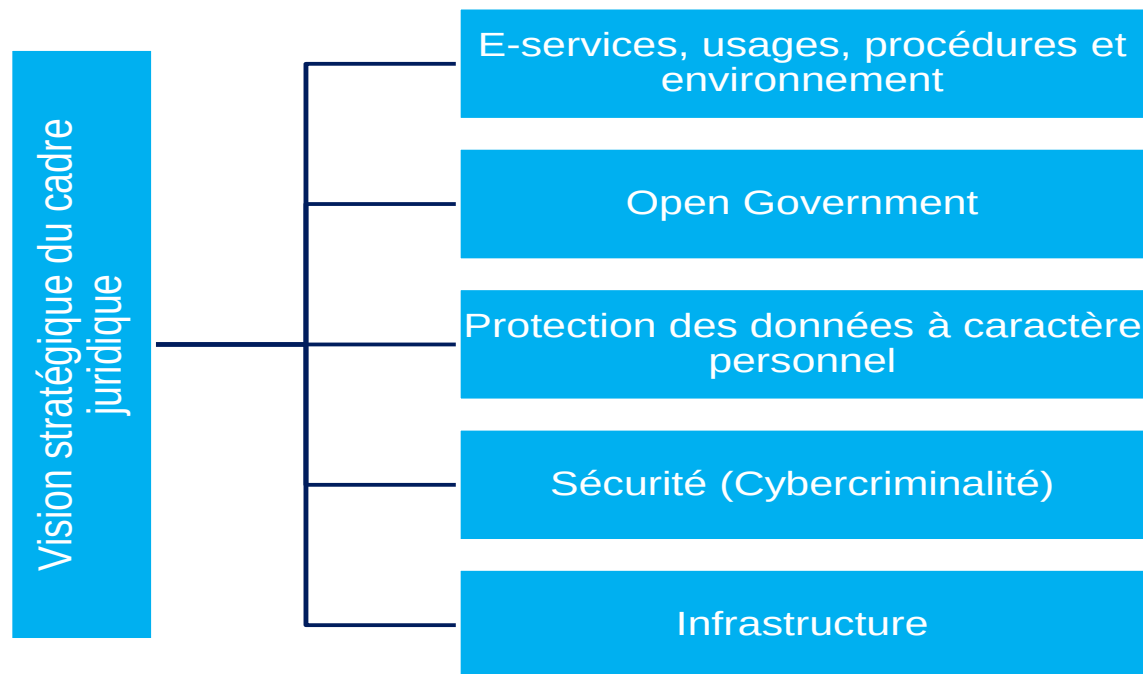
Vision stratégique



En vue de la mise en place du projet Smart Gov 2020, il est important de noter qu'un cadre juridique fourni et développé existe déjà. De ce fait, il ne s'agit pas de créer ou de mettre en place un cadre juridique mais plutôt d'étoffer, d'améliorer et de compléter le cadre juridique existant.

La vision stratégique globale est née de l'analyse de l'existant (Phase I du projet) qui a été confrontée et comparée à un Benchmark de 3 cadres juridiques à savoir la France, l'Estonie et la Belgique.

Le cadre juridique couvre les 5 matières suivantes:



Cadre juridique de l'administration électronique et ouverte

6 projets définis



Projets		Résultats attendus
10.1	Loi relative à l'administration électronique (I)	• Créer une loi cadre relative à la vie de la donnée et du document électronique. • Compléter le cadre juridique relatif aux échanges entre administrations et citoyens et aux échanges intra-administrations.
10.2	Loi relative à l'administration électronique (II)	• Mettre en place un cadre juridique spécifique à l'archivage électronique.
10.3	Cadre juridique relatif à la protection des données personnelles	• Mise en place d'un nouveau cadre juridique relatif à la protection des données personnelles.
10.4	Open-Gov Réutilisation des informations et données publiques E-consultation et E-pétition	• Compléter le cadre juridique relatif à l'Open-Gov. • Harmoniser la cadre juridique relatif à l'e-consultation. • Mettre en place un cadre juridique relatif à l'e-pétition
10.5	Cybercriminalité/Sécurité	• Mettre en place un cadre juridique complet en matière de lutte contre la Cybercriminalité. • Adhérer à la Convention de Budapest du 23 novembre 2001.
10.6	Infrastructure Code du numérique	• Rassembler le cadre juridique relatif à l'infrastructure en un seul Code.

Stratégie de communication du programme

Stratégie de communication du programme

Objectifs



Dans le but d'assurer une campagne de communication et de sensibilisation réussie, deux axes de communications seront déployés ; un ton à la fois informatif et éducatif d'une part et une communication s'intégrant dans la conduite de changement d'une autre part. Cette dernière permettra d'expliquer aux parties-prenantes les enjeux du programme « Smart Gov 2020 », de diffuser les nouvelles pratiques et d'aboutir aux résultats le plus rapidement et dans des conditions optimales. Les objectifs de la stratégie de communication et de sensibilisation du programme « Smart Gov 2020 » se déclinent sur 5 axes :

Aider à la sensibilisation et la compréhension autour du projet
(par exemple les besoins, les objectifs et le processus)



Susciter l'enthousiasme et l'engagement autour du projet
« Smart Gov 2020 » parmi tous les publics cibles



Gérer les attentes de la cible concernant les changements à venir et répondre à leurs préoccupations au sujet de la mise en œuvre du projet « Smart Gov 2020 »



Minimiser la confusion, l'incompréhension et faire face à la résistance au changement des différentes parties prenantes.



Instaurer la confiance pour accroître l'utilisation des services en ligne et assurer l'adhésion de toutes les parties-prenantes



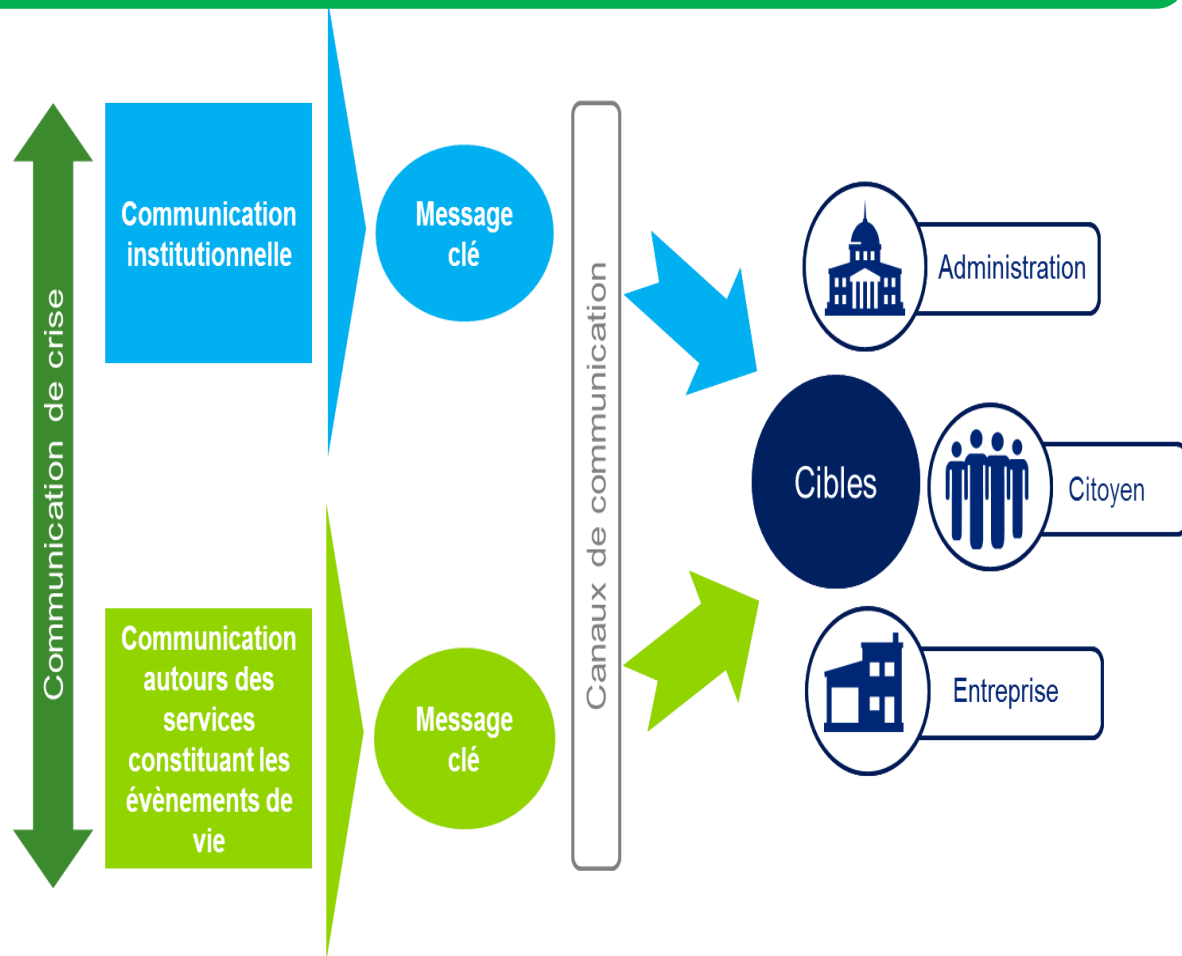
Stratégie de communication du programme

Approche stratégique de communication



Dans l'optique de s'aligner avec les axes de la mission « Smart Gov 2020 » et en tenant compte de l'enjeu d'être orienté usager, le modèle des 4C du Marketing Mix a été adopté. Le modèle des 4C se décline en 4 axes: **Customer, Cost, Convenance et Communication.**

L'approche stratégique qui a été développée se caractérise par deux couches principales de communication : Une communication institutionnelle et une communication autour des services constituant les événements de vie et les e-services. Une troisième couche « communication de crise » accompagnera les deux autres couches en cas d'urgence afin de cadrer la réaction et de diminuer ainsi la tension. Pour chaque couche, des messages clés stratégiques seront identifiés et qui seront diffusés à travers le canal adéquat pour mieux atteindre les publics cibles.



Stratégie de communication du programme

11 projets définis (1/2)



Projets		Résultats attendus
11.1	Equipe de support dédiée pour la communication	• Une équipe opérationnelle qui assure l'implémentation et la concrétisation des projets identifiés dans le stream de la communication
★ 11.2	Compagne de communication institutionnelle	• Augmenter la visibilité du projet Smart Gov2020 • Publics cibles sensibilisés par rapport à l'apport économique et les dimensions sociales du projet
★ 11.3	Développer la charte graphique du projet	• Harmonisation de tout les supports visuels digitaux liés à l'administration tunisienne/ électronique
11.4	Compagne de sensibilisation sur les success stories et les bonnes pratiques en matière de e-Gov	• Avoir une cible imprégnée des bonnes pratiques en matière de l'e-Gov • Avoir une cible consciente et informée des projets en ligne ainsi que les success stories
11.5	Programme ambassadeur e-Gov	• Création de nouvelles opportunités de partenariat et de parrainage • Faire participer la société civile afin de l'impliquer davantage
11.6	Compagne de "brand refresh » (rafraichissement de l'image)	• Une image plus rafraîchie, plus jeune, plus en concordance avec l'écosystème



Stratégie de communication du programme

11 projets définis (2/2)



Projets		Résultats attendus
11.7	« Training the Trainers » sur les modules e-Gov	• Diffuser des consignes claires et précises et s'assurer auprès des stagiaires qu'elles sont bien assimilées. • Encourager les stagiaires à s'exprimer (en valorisant la prise de parole). • Réalisation d'une évaluation formative
11.8	Des entités «Pop-up» R&D	• Le développement de nouvelles idées créatives qui facilitent l'utilisation des nouvelles plateformes de travail. • Mise en places de solutions aux anomalies rencontrés pendant les différentes phases du projet.
11.9	E-Gov Academy	• Construction de partenariats approfondis entre acteurs autour des projets d'innovation et de développement technologique des services en lignes. • Le développement de nouvelles idées créatives qui facilitent l'utilisation des nouvelles plateformes de travail
★ 11.10	Développer un toolkit de communication autour des événements de rupture et les e-services	• Avoir un toolkit de communication comprenant : • Un manuel d'utilisation(template, process...) • Un FAQ (questions réponses fréquentes) • Un verbatim (glossaire et explication des termes et des services) • Intranet(partage de l'information)
★ 11.11	Un toolkit de communication de crise et de prévention	• L'identification et l'analyse des situations de crise • le développement de scénarios et de stratégies pour surmonter la crise • La mise en place et le suivi des mesures adéquates (avant, pendant et après la crise).



Projet Prioritaire –
à lancer dès 2017

Feuille de route globale du programme

Plan d'action relatif aux orientations stratégiques

Trimestre		T1 17	T2 17	T3 17	T4 17	T1 18	T2 18	T3 18	T4 18	T1 19	T2 19	T3 19	T4 19	T1 20	T2 20	T3 20	T4 20	T1 21	T2 21	T3 21	T4 21
	Projets																				
E-services et enablers	Orientation Stratégique 1																				
	1.1.Elaboration du référentiel des services publics centré usagers																				
	1.2.Mise en place du portail des services publics																				
	1.3.Mise en place des enablers																				
	1.4.Boîte Postale Numérique																				
	1.5.Cachet Postal Electronique																				
	1.6.Lettre Recommandée Electronique																				
	1.7.Suivi de la qualité et usage des e-services																				
	Orientation Stratégique 2																				
	2.1. Repenser les processus "Once Only"																				
Intéropérabilité et Mutualisation	Orientation Stratégique 8																				
	8.1. Politique de sécurité des SI's																				
	Orientation Stratégique 3																				
	3.1. Cadre d'interopérabilité																				
	3.2. Plateforme d'échange de données																				
	3.3. Référentiel Citoyen																				
	3.4. Référentiel Entreprise																				
	3.5. Référentiel Géomatique																				
	Orientation Stratégique 4																				
	4.1. cadre commun d'architecture																				
Open Gouvernement	4.2.X Modernisation des SIs Sectoriels																				
	Orientation Stratégique 5																				
	5.1. Cloud National																				
	5.2.Mise à niveau du système INSAF																				
	5.3.RNIA 2																				
	5.4. GEC																				
	5.5. Intranet de l'administration																				
	Orientation Stratégique 6																				
	6.1. Mise en place d'un cadre institutionnel pour les données ouvertes																				
	6.2. Élaboration des procédures et standards pour les données ouvertes																				
6.3. Inventaire et industrialisation de la publication des données ouvertes																					
6.4. Programme de communication et formation aux données ouvertes																					
6.5. Groupes de travail thématiques sur les données ouvertes																					
6.6. Appui à la mise en œuvre de six projets pilotes thématiques																					
6.7. Mise en place d'un registre national unique et ouvert des adresses																					
Open Gouvernement	Orientation Stratégique 7																				
	7.1. Mise en place d'un cadre institutionnel pour l'appui à l'e-Participation																				
	7.2. Programme de communication et de formation à l'e-Participation																				
	7.3. Programme d'appui à l'e-Participation au niveau local																				
	7.4. Implémentation d'une plateforme électronique pour la gestion des plaintes																				
	7.5. Développement d'un service en ligne de e-Petition																				
	7.6. Service en ligne de demande d'accès aux informations publiques																				

Feuille de route globale du programme

Plan d'action relatif aux leviers stratégiques

TrimA1:Q140estre		T1 17	T2 17	T3 17	T4 17	T1 18	T2 18	T3 18	T4 18	T1 19	T2 19	T3 19	T4 19	T1 20	T2 20	T3 20	T4 20	T1 21	T2 21	T3 21	T4 21
	Projets																				
Gouverance	Levier stratégique: Gouvernance																				
	9.1 Définir et mettre en place le comité de pilotage Smart Gov																				
	9.2 Définir et mettre en place l'instance de modernisation de l'administration																				
	9.3 Définir et mettre en place l'organisation sectorielle de réingénierie des process & Smart Gov																				
	9.4 Définir et harmoniser l'organisation sectorielle des Sis																				
	9.5 Formation des équipes participant à la mise en œuvre du programme.																				
	9.6 Développement d'une culture numérique au sein de l'administration																				
Cadre juridique	Levier stratégique: Cadre juridique et réglementaire																				
	10.1. Loi relative à l'administration électronique (I)																				
	10.2. Loi relative à l'administration électronique (II)																				
	10.3. Cadre juridique relatif à la protection des données personnelles																				
	10.4. Open-Gov : E-consultation et E-pétition																				
	10.5. Cybercriminalité/Sécurité																				
	10.6. Infrastructure Code du numérique																				
Communication	Levier stratégique: Communication																				
	11.1. Equipe de support dédiée pour la communication																				
	11.2. Campagne de communication institutionnelle																				
	11.3. Développer la charte graphique du projet																				
	11.4. Campagne de sensibilisation sur les success stories (itérative)																				
	11.5. Programme ambassadeur e-Gov																				
	11.6. Campagne de "brand refresh »																				
	11.7. «Training the Trainers» sur les modules e-gov																				
	11.8. Des entités «Pop-up» R&D																				
	11.9. E-Gov Academy																				
	11.10. toolkit de communication autour des événements de rupture et les e-services																				
	11.11. Un toolkit de veille et de communication de crise et de prévention																				

Conclusion

Facteurs clés de succès du programme « Smart Gov 2020 »

- Un programme qui s'insère dans un **cadre global de modernisation de l'administration** et suivi par le plus haut niveau de l'exécutif.
- **Une gouvernance dédiée au programme** et définie autour des axes majeurs de la mission du programme: La gouvernance des infrastructures et SI de l'administration, la gouvernance des données de l'administration et leur ouverture et la gouvernance de la réingénierie et la digitalisation des services au niveau national et sectoriel.
- Une **coordination continue avec le pouvoir législatif** afin de prioriser et fluidifier les évolutions du cadre juridique.
- **L'implication du secteur privé** et de la société civile tant au niveau stratégique qu'opérationnel.
- Une **intégration et adhésion de l'ensemble des parties prenantes** de l'administration dans la mise en œuvre du programme
- Une approche de déploiement progressive priorisant les actions à fort impact et a complexité moindre permettant d'enclencher et de **maintenir une dynamique positive autour du programme**
- La qualité et la fiabilité des services en ligne, la protection des données personnelles ainsi que la sécurité des systèmes d'information de l'état sont les éléments essentiels d'instauration de la confiance numérique et le développement de l'usage des services en ligne