

Administration électronique

les services publics pour

Citoyens et Entreprises

C N I

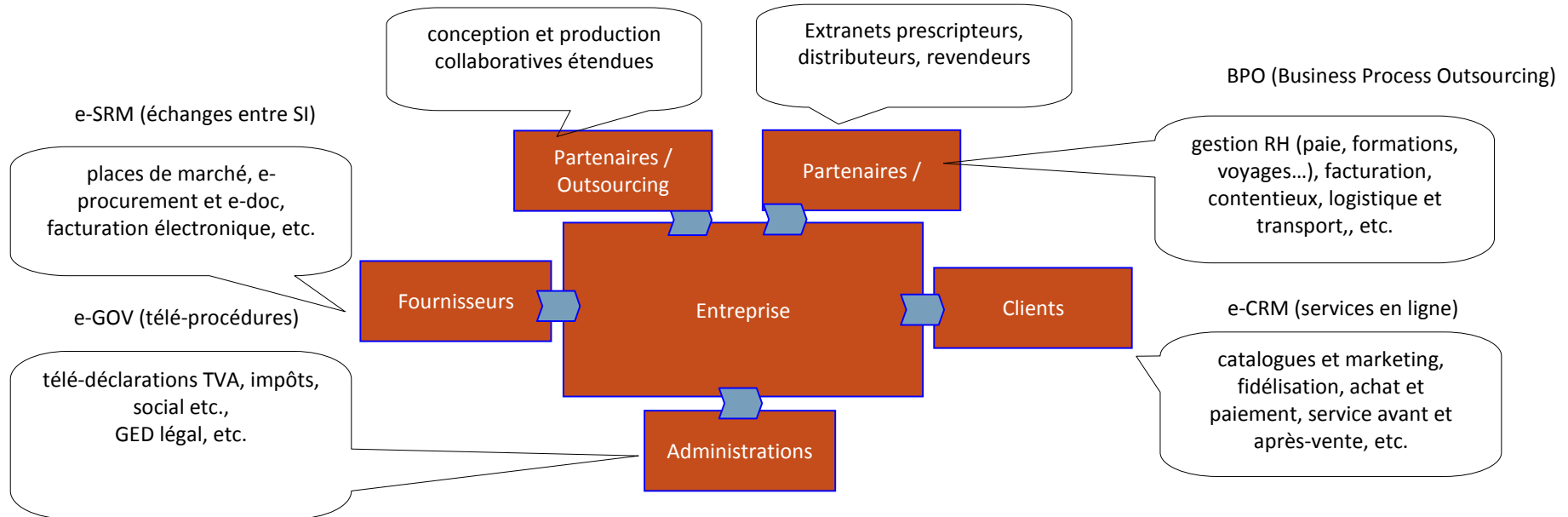
Les axes de reference

- L'e-Administration: Définitions, Pourquoi
- L'état de l'Art
 - Les axes d'évolution par la technologie.
 - L' évolution des valeurs socio humaine
 - La pression des administrations publiques
 - Les services en ligne
- Le système d'information d'une administration
 - Définition , alignement avec la stratégie, agilité
 - Urbanisation des SI, cartographie, modélisation
 - Gouvernance des SI
- Image cible d'une administration électronique
 - Composantes d'une administration électroniques
 - Les services Intranet en ligne
 - Les services internet en ligne

Les axes de reference

- L'état des lieux des administrations publiques :
 - Mission, Composantes, organisation, RH, réglementations juridiques, S I
- Les pré requis : RH, Techniques, juridiques et réglementaires
- Exemples de e-adm et indicateurs internationaux
 - **Le e-Government américain**
 - **Le e-Europe**
 - **ADELE (France)**
- Trajectoires de mutation vers une e-administration
- Le scénario de l'administration publique Tunisienne
- Les services en ligne publiés par l'administration: types, caractéristiques,

l'entreprise : Les enjeux de son SI



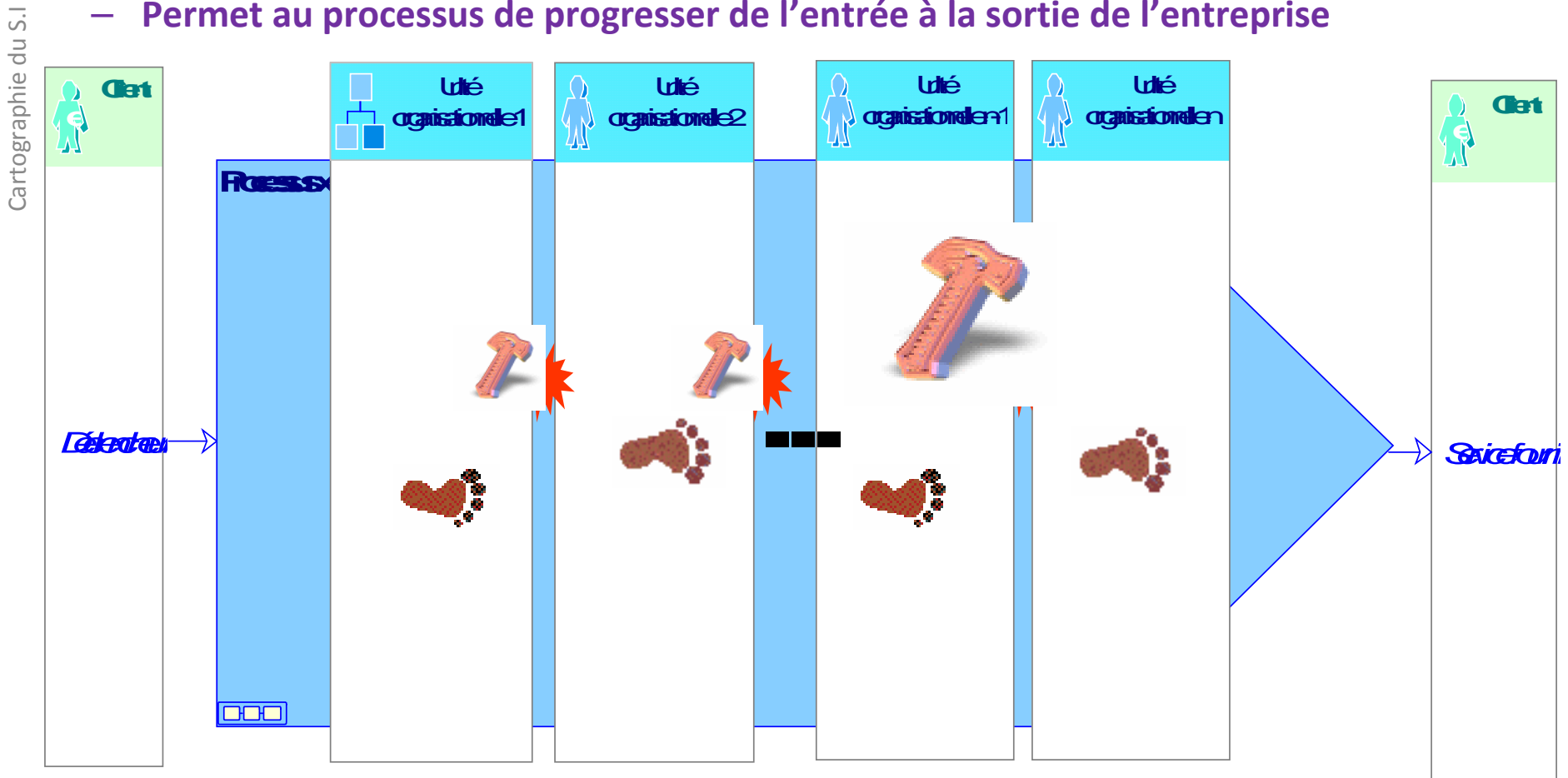
Les changements dans l'entreprise et son environnement :

- Intégration de partenaires dans la chaîne de valeur (l'entreprise étendue)
- Sous-traitance d'activités support complètes (Business Process outsourcing)
- Administration électronique (procédures électroniques impératives ou incitatives)
- Recherche de la satisfaction et de la fidélisation client (mise à disposition de services)
- Approche multi-canal (internet, call-center, sms, etc.)
- Recherche des avantages concurrentiels : time-to-market, différenciation, etc.

Le marteau des processus

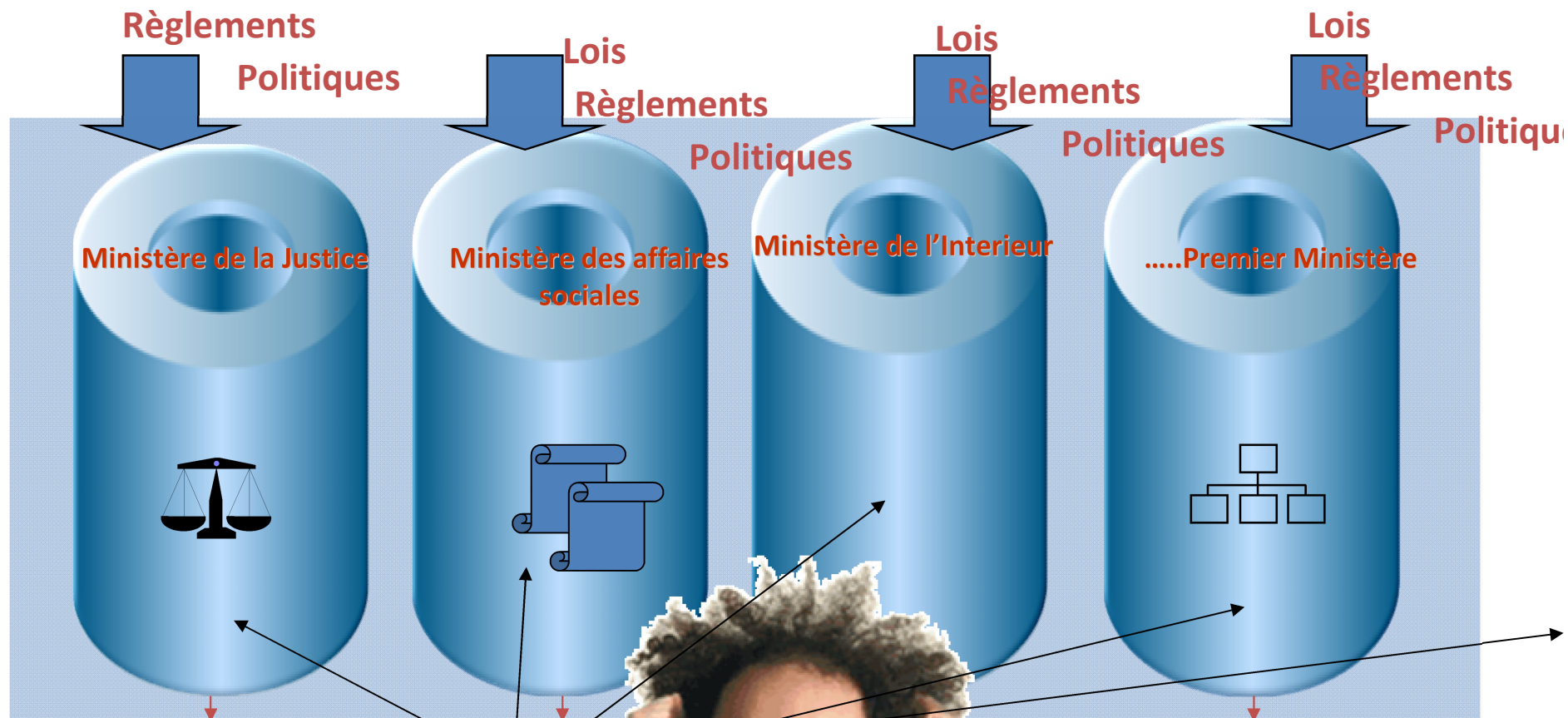
Le marteau

- Passe à travers les frontières verticales
- Permet au processus de progresser de l'entrée à la sortie de l'entreprise



En fait,

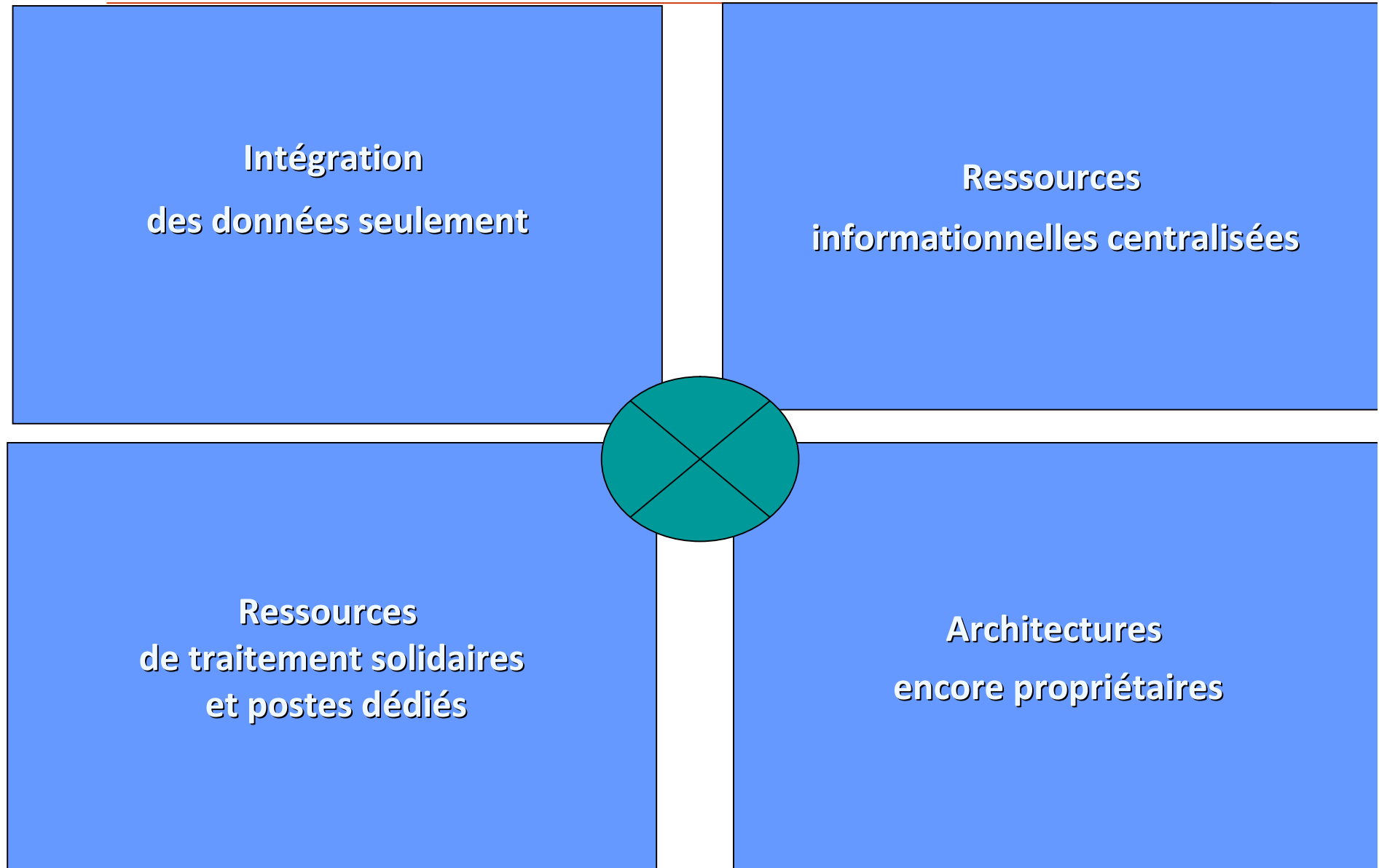
Modèle actuel de livraison des services



Citoyens/Entreprises/fournisseurs



Des systèmes d'information peu agiles



E-administration

Améliorer l'efficacité des services de l'administration publique

et ceci en

Transformant le fonctionnement de l'administration

et ceci par le biais des

Technologies de l'information et de la communication

(une série de décisions présidentielles dont notamment celles du
Conseil ministériel du 1er Septembre 2006)

Enjeux de la mondialisation

- **economie numerique et Société de l'Information**
- **Compétitivité**
- **Diversité culturelle**
- **Services publics orienté clients (C and B)**
 - **équité face aux services publics**
 - **transparences et confiance et fiabilité**
 - **interaction et participation**
 - **Un service transparent fiable et confidentiel**
 - **Amélioration continue de la qualité des services**



e-services : c'est quoi

- **un service de proximité**
- **accessible par voie électronique**
- **Une interface personnalisée**
- **un guichet unique multi canal et multiservice**
- **Un service disponible, continu,**
- **muni d'une aide en ligne et d'accompagnement**
- **Un service transparent fiable et confidentiel**

Exemples de « e-service »



-
- e-learning
 - e-santé
 - e- culture
 - e-justice
 - e-commerce
 - e- Banking
 - e- procurement
 - e-employment
 - e-administration
 - e-government



Qualité de service requise

de proximité

Accès universel ã
Multicanal (data, voix, image) ã

haute disponibilité

Continuité du service ã
Supporte les montées de charge ã

poste unique multiservice

Tout types d'applications ã
Authentification unique ã

performance

Pertinence des données ã
prestation de services personnalisée ã
intégration des services ã

fiabilité

confidentialité ã
Sécurité ã
auditabilité ã

accompagnement

Assistance en ligne ã
traçabilité ã

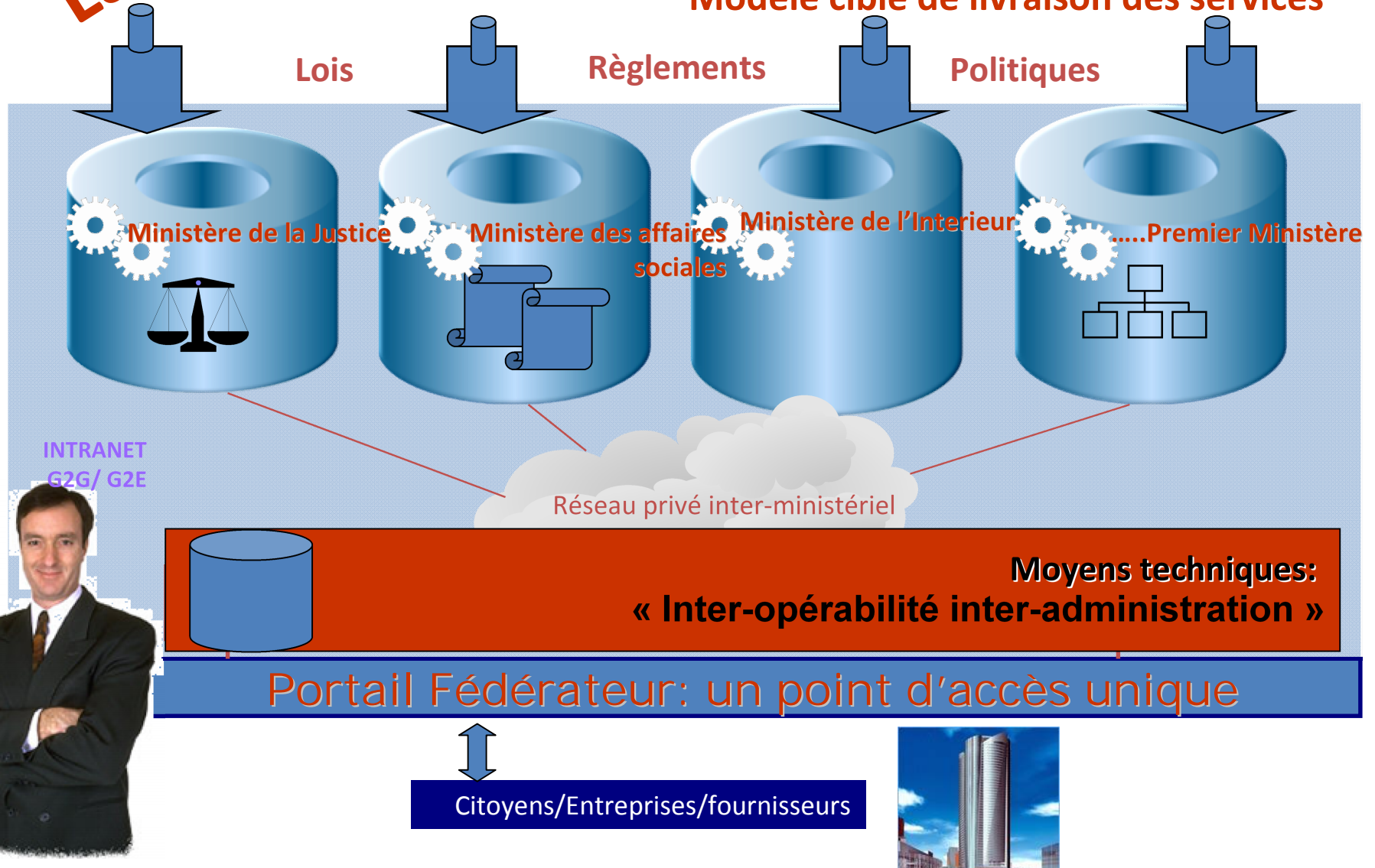


Performances et Qualités des services publics

- La performance publique = **réussir la qualité publique au juste cout**
- répondre aux attentes individuelles immédiates des usagers
- Le niveau des besoins à satisfaire est décidé par le politique (élus, etc.)
- Permettre aux pouvoirs publics d'atteindre des objectifs socio économiques dans le cadre de leur politique publique
- répondre à la fois aux besoins immédiats et préserver les intérêts des générations futures
- la mise en œuvre des services publics est assurée soit par les administrations publiques ou privées et évaluée par des parties indépendantes
- La qualité publique est une démarche d'amélioration continue

La solution:

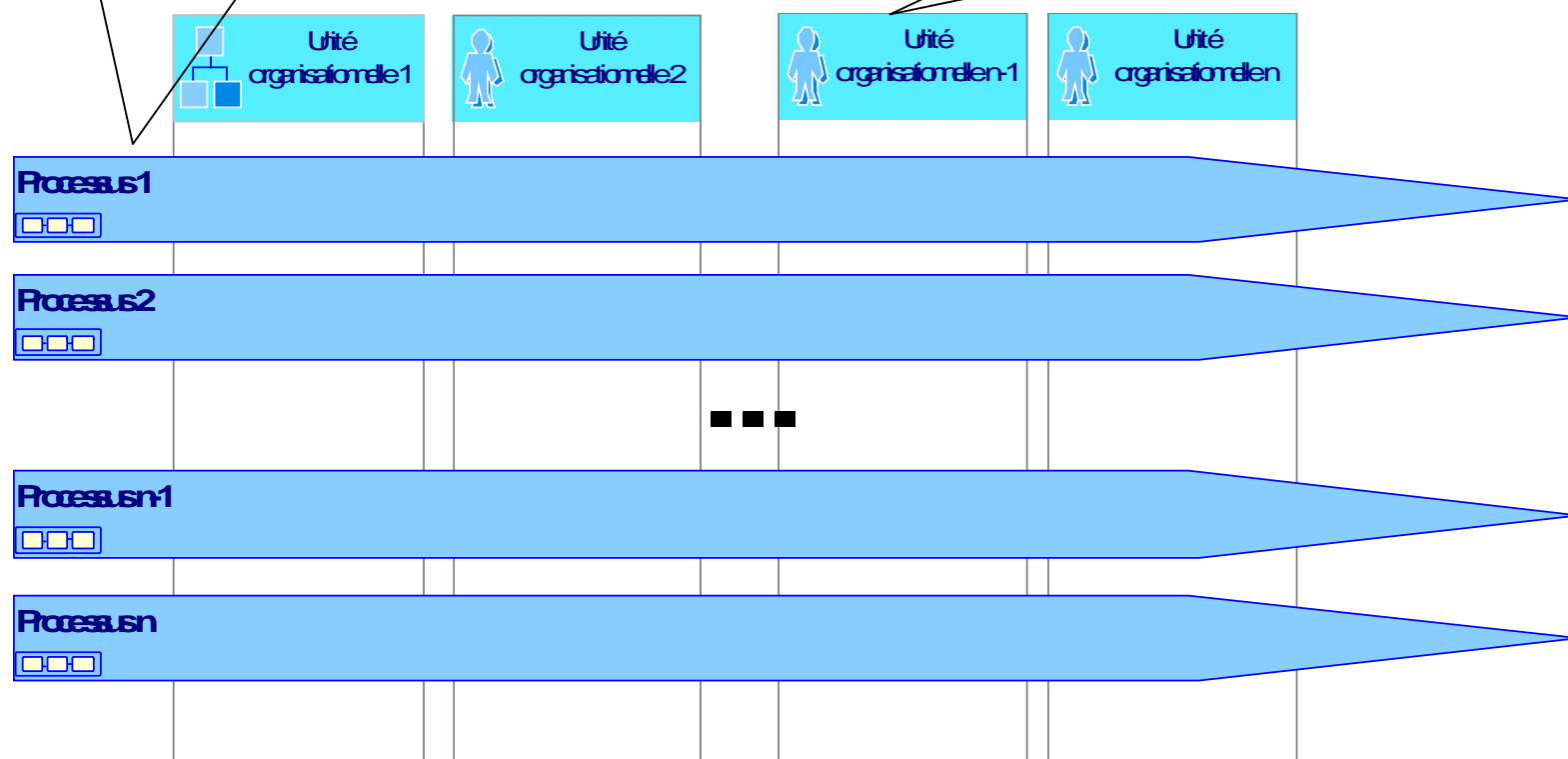
Modèle cible de livraison des services



Le travail administratif

Un processus est réalisé par plusieurs unités

Une unité participe à plusieurs processus



Un choix politique à faire

Il appartient à l'état de fournir les espaces des services publics

- Dans une logique de « mieux d'état »

Confier au secteur privé la fourniture de ces services

- Dans une logique de « moins d'état »

Le Programme de l'administration Tunisienne

1

Développement de e-service pour citoyens et entreprises

2

**Mise en place d'un RNIA adéquat aux exigences de l'e-administration
Et faire la réhabilitation des LAN intra administration**

3

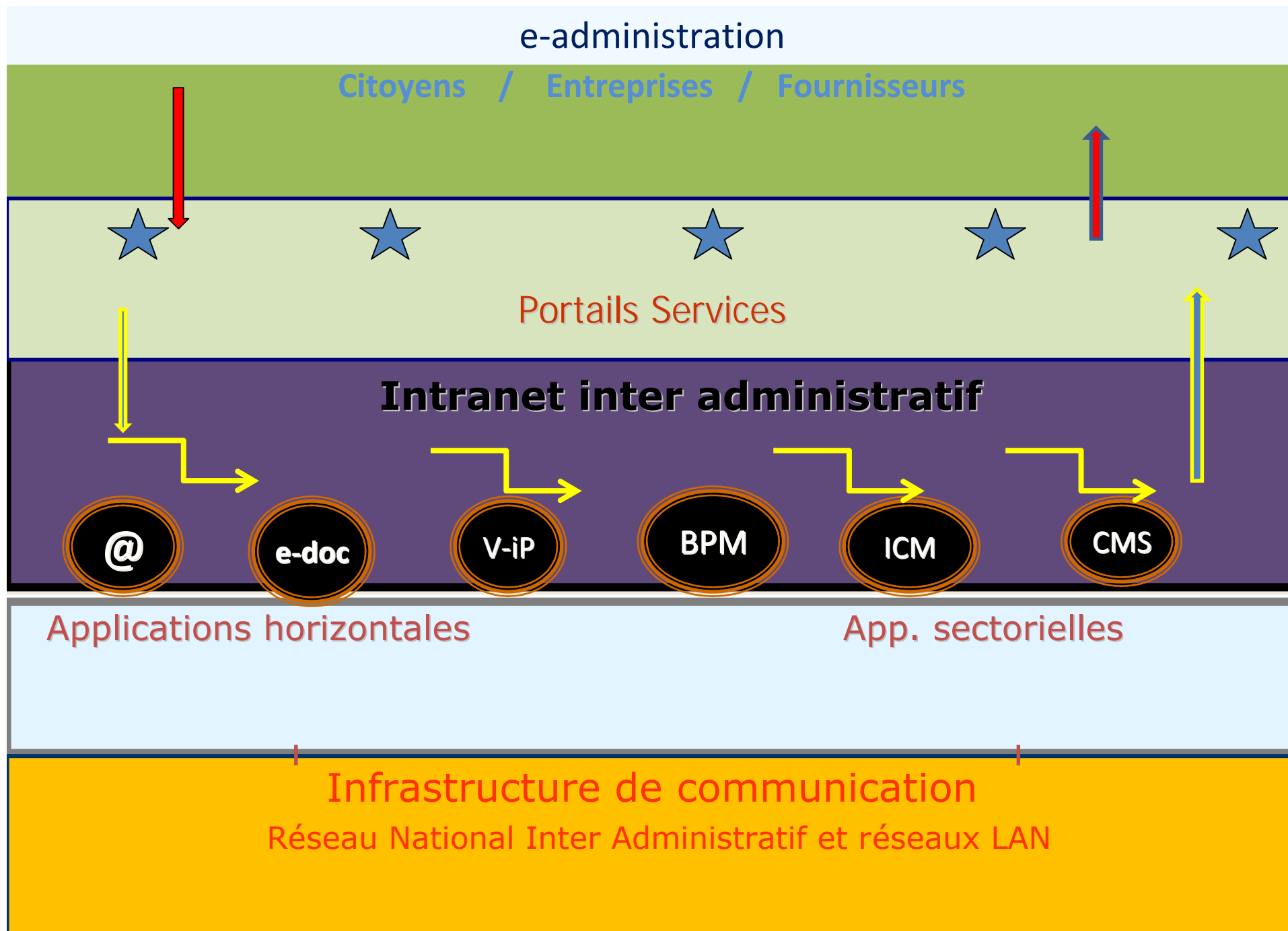
Faire la refonte des applications nationales

4

**Adopter des référentiels communs et des standards
technologiques harmonieux**

5

mettre à la disposition des services publics des services Intranet





E-services pour clients

بوابة الإدارة التونسية، البوابات القطاعية

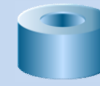
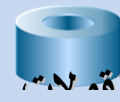
PORTAIL INTRANET

الدليل الإلكتروني، التراسل الإلكتروني، التبادل الإلكتروني للوثائق، تنظيم الاجتماعات



CADRE COMMUN D'INTEROPERABILITE

Systemes d'Information Inter administratifs
10 applications nationales



SI sectoriels

Finance - Transport - commerce - Santé -
éducation - Agriculture -

le Réseau National Intégré de l'Administration

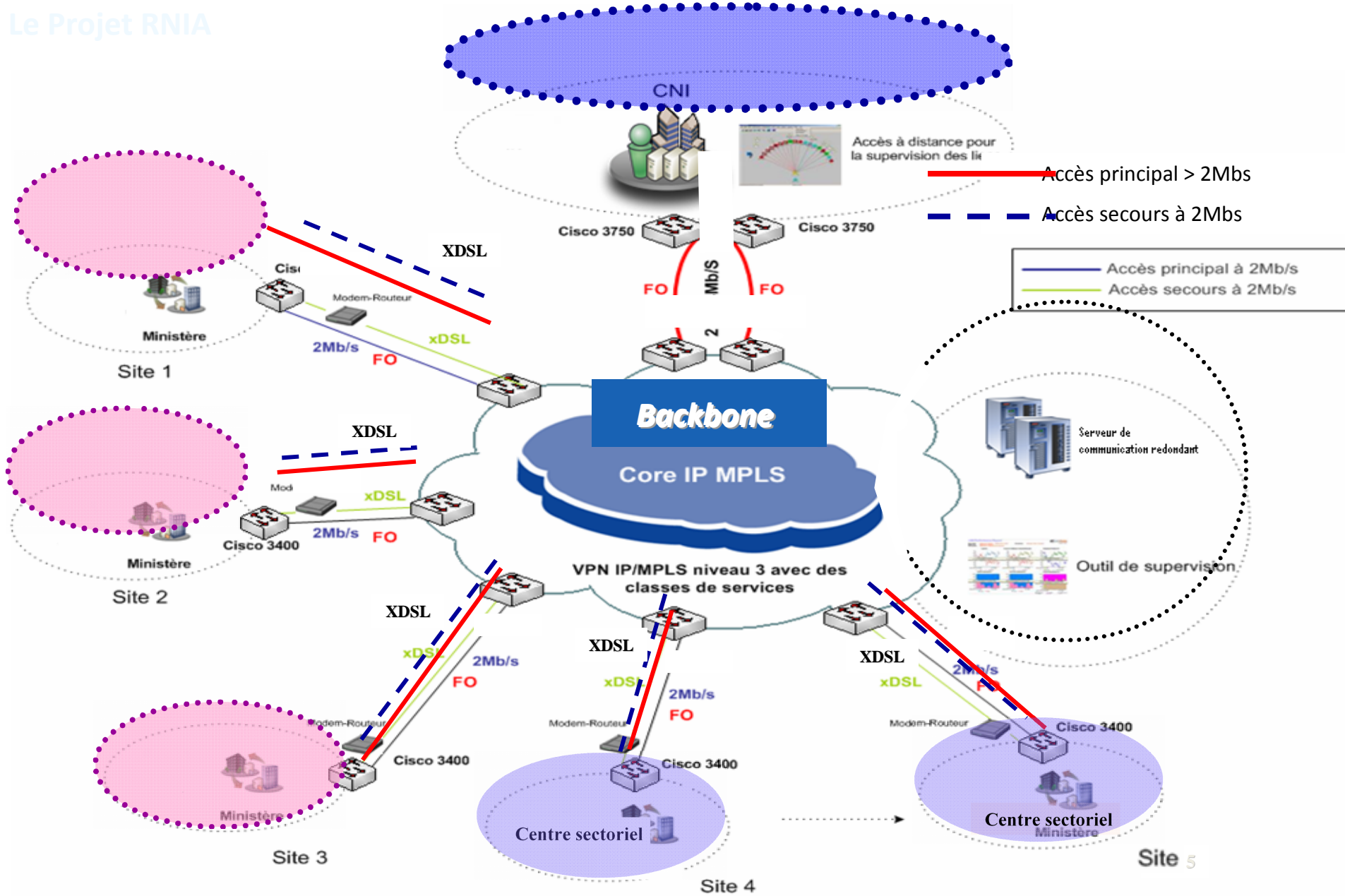
Des concepts liés aux SERVICES PRESCONISES (A2B), (B2B), (B2C)

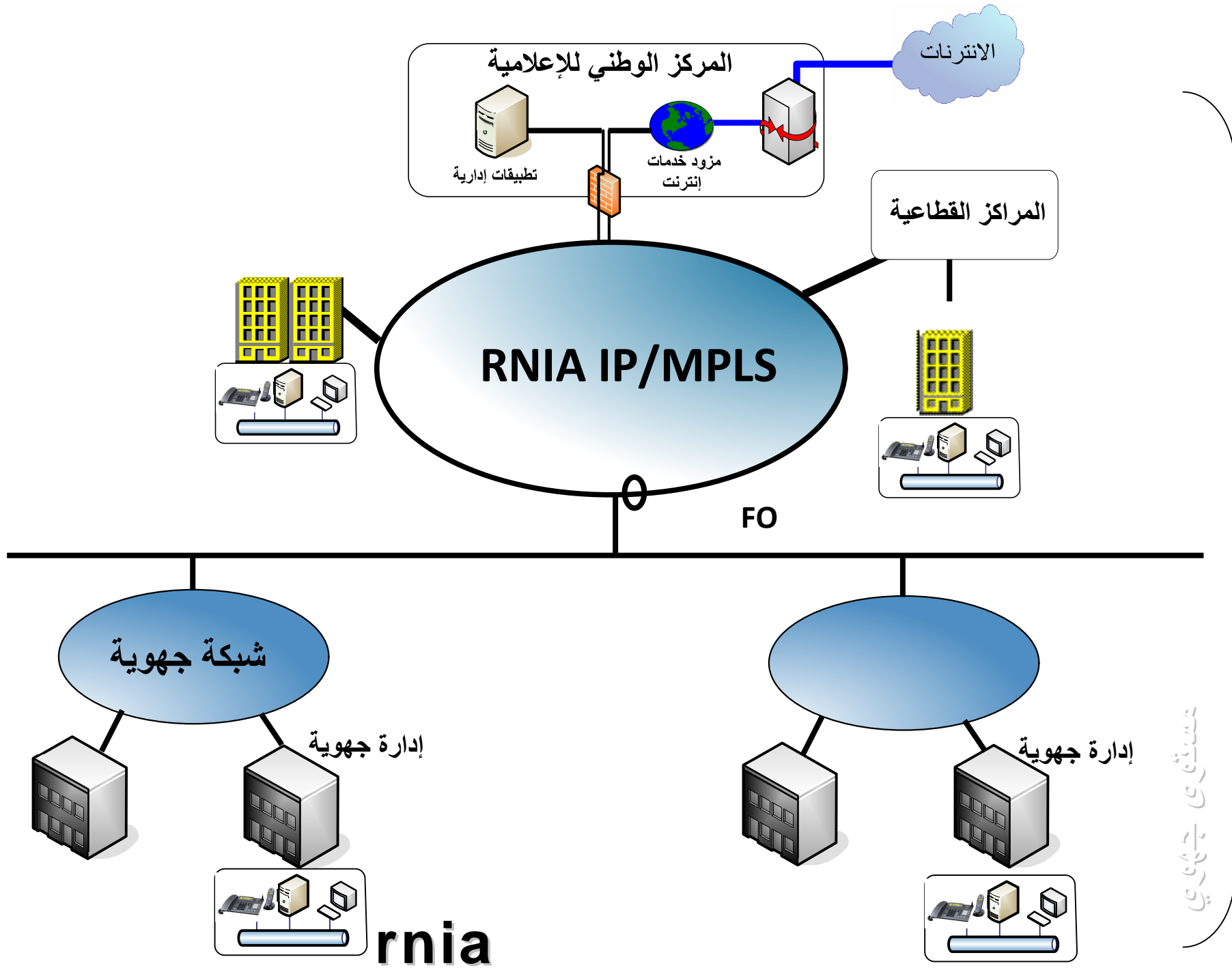
- Les applications métiers à architecture orientée services
- Le multi canal à interface unifiée et personnalisée
- Messagerie synchrone, asynchrone à large contexte
- Workflow à base de moteur BMP
- Échange de documents à base de GED
- Les cadres d'inter opérabilité
- L'authentification , les techniques de certifications électroniques
- Voix sur IP/ Visioconférence
- Les ICM pour la gestion intelligente de contenu
- le Web2.x et les Blogsphères (Pourquoi pas dès maintenant **l'entreprise 2.0**)

Trop compliqué : Que faire



Le Projet RNIA





Les 5 Fonctions de l'Intranet

1

Messagerie
Legale et
GED

2

Automatisation
des travaux

3

Moteur de
recherche

4

Gestion
Processus

5

Identification et authentification des accès

1

Services de messagerie et GED

- Messagerie électronique fluide et sécurisée
- Agenda, contacts et tâches personnels
- Agenda et tâches partagés
- Notifications par e-mail
- Messagerie instantanée et indicateurs de présence

Gestion Électronique des documents(GED)

- Publication de documents
- Certification électronique de documents
- Échange de documents
- Archivage électronique légal

2

Automatisation des travaux du bureau: Outils de collaboration

- La collaboration en temps réel et en différé
- L'audioconférence et la visioconférence
- L'échange de documents, traçabilité et notification
- la collaboration sur les documents : la solution offrira des fonctionnalités collaboratives dans l'élaboration de documents par un groupe .
- la gestion des versions

3

Moteurs de recherche évoluée

- La recherche contextuelle dans tout type de fichier avec le support de plusieurs langues dont l'arabe.
- La recherche structurée
- La recherche non structurée « Full Text ».
- Indexation de données issues de plusieurs sources

5

5) Sécurité(accès et contenus)

a) Gestion des identités et des accès

- Un annuaire unique du personnel de l'Etat (nom, fonction, matricule, responsable hiérarchique, etc.)
- Une authentification unique, forte et sécurisée : référentiel des utilisateurs, des services et des habilitations

b) Certification des contenus

Adoption de l'horodatage et de la signature électronique

2

Automatisation des travaux du bureau: Outils de collaboration

- La collaboration en temps réel et en différé
- L'audioconférence et la visioconférence
- L'échange de documents, traçabilité et notification
- la collaboration sur les documents : la solution offrira des fonctionnalités collaboratives dans l'élaboration de documents par un groupe .
- la gestion des versions

أنترانت الإدارة التونسية



الأمان (إظهار التفسير)

هذا الكمبيوتر عمومي أو مشترك

هذا الكمبيوتر خاص

المجال/اسم المستخدم: tahār.hfaiedh

كلمة المرور: ●●●●●●

تسجيل الدخول

© Microsoft Corporation 2006. كافة الحقوق محفوظة.





أنترنات الإدارة التونسية



الصفحة الرئيسية | الحياة الإدارية | برامج الإدارة الإلكترونية | التراسل الإلكتروني | الدليل الإلكتروني للإدارة التونسية | أسئلة متداولة | مساعدة

التطبيقات

التبادل الإلكتروني للوثائق بين مكاتب الضبط

تتمتع هذه الخدمة على التطبيقات المعلوماتية ذات الصلة بمكاتب الضبط المركزية للوزارات وكذلك على الإرسال الإلكتروني السوّمين بتسهيلات الإيمضاء الإلكتروني للوثائق وللبيعات التي يتم تسخيرها بماسح رقمي

منظومة معالجة العرائض

تتمتع هذه الخدمة من تحصيل عرائض المواطنين الواردة على مكاتب العلاقة مع المواطن بالوزارات ومتابعة معالجتها بالتنسيق مع المكتب المركزي للعلاقة مع المواطن بالوزارة الأولى

- مبتأى استعمال أنترنات الإدارة
- مطلب إحداث عناوين إلكترونية

المستجدات

12:01 14/01/2009 [استئناف دورات تكوين السيدات والسادة موظفي الوزارة الأولى بواسطة سلمى الشابي](#)

يستأنف المركز الوطني للإعلامية، يوم الإثنين 12 جانفي 2008 إحياء ورشات تكوين موظفي الوزارة الأولى ومساندتهم لاكتشاف الخدمات المتاحة على منظومة أنترنات الإدارة التونسية.



16:04 06/01/2009 [إدراج المؤسسات تحت الإشراف بمنظومة أنترنات الإدارة بواسطة سلمى الشابي](#)

استهل الفريق الفني بالمركز الوطني للإعلامية أشغال تحديد مستلزمات إدراج المؤسسات تحت الإشراف بمنظومة أنترنات الإدارة. وتطلق في القريب العاجل وبالتعاون مع المنسقين بالوزارات أشغال التشبيك وتعميم خدمات أنترنات الإدارة على بقية الموظفين...



الخدمات على الخط

- الوزارة الأولى
- وزارة تكنولوجيايات الإتصال
- تنظيم العمل الإداري
- الدليل الإلكتروني للوزارة
- أسئلة متداولة



أنترنات الإدارة التونسية



- الصفحة الرئيسية
- الحياة الإدارية
- برامج الإدارة الإلكترونية
- التراسل الإلكتروني
- الدليل الإلكتروني للإدارة التونسية
- أسئلة متداولة
- مساعدة

أنترنات الإدارة التونسية > الدليل الإلكتروني للإدارة التونسية

- الخدمات على الخط
- الوزارة الأولى
- وزارة تكنولوجيايات الإتصال
- الدليل الإلكتروني للإدارة التونسية
- أسئلة متداولة

دليل الإدارة التونسية :

البحث عن موظف :

الاسم	اللقب
(جميع الوزارات)	
(جميع الوزارات)	
الوزارة الأولى	
وزارة التجارة والصناعات التقليدية	
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتكنولوجيا	
وزارة التنمية والتعاون الدولي	
وزارة الشؤون الاجتماعية والتضامن والتونسيين بالخارج	
وزارة الصحة العمومية	
وزارة الصناعة والطاقة والمؤسسات الصغرى والمتوسطة	
وزارة العدل وحقوق الإنسان	
وزارة الفلاحة والموارد المائية	
وزارة المالية	
وزارة تكنولوجيايات الإتصال	

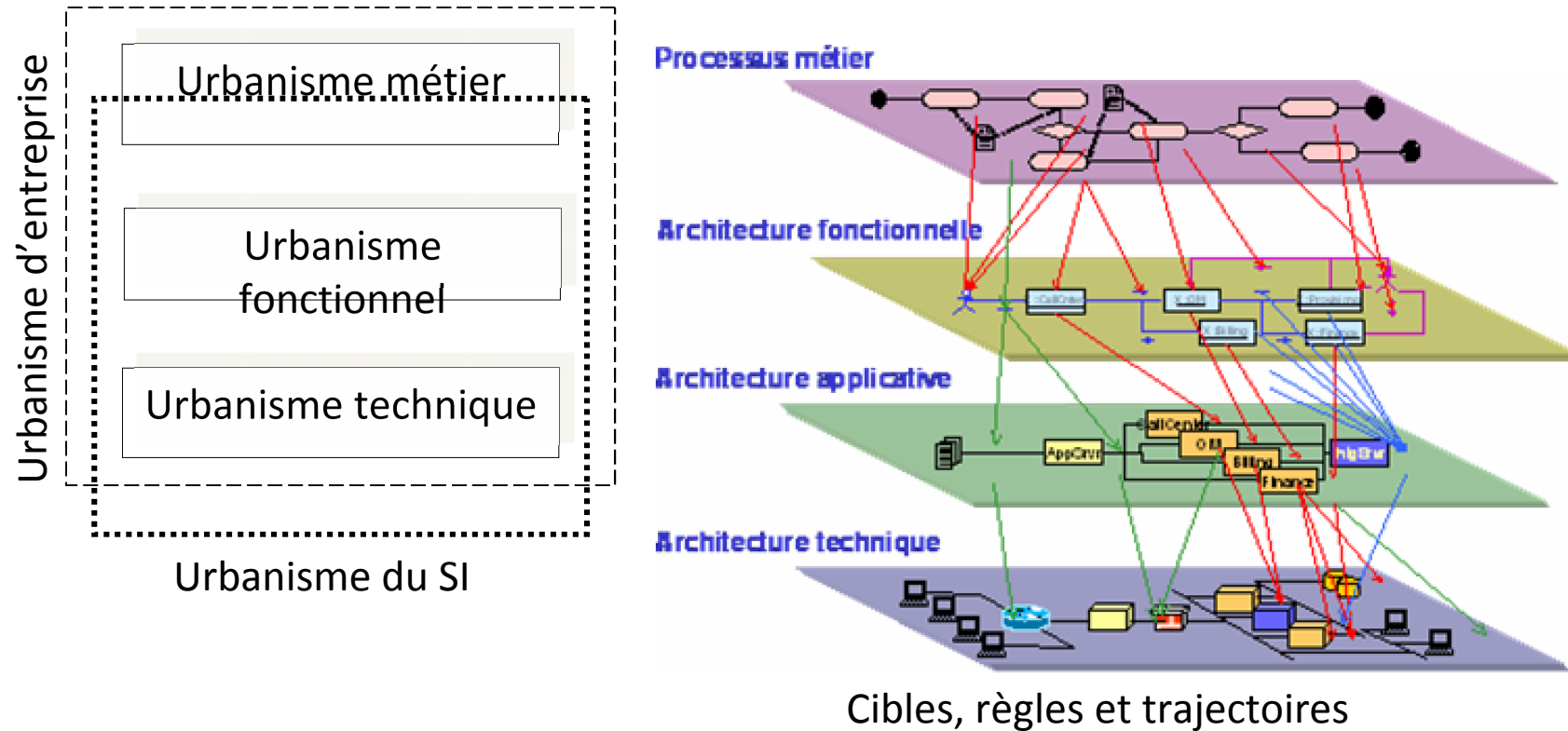
دليل الإدارة التونسية :

نتيجة البحث : 152 موظف

بحث جديد

تفاصيل	الإسم و اللقب	الوزارة	المؤسسة	الهيكل	الوظيفة
تفاصيل	الأزهر بوعوني	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتكنولوجيا		الديوان	وزير(ة)
تفاصيل	رضا منتلي	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتكنولوجيا		الديوان	رئيس ديوان
تفاصيل	حسين الشبلي	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتكنولوجيا		جامعة تونس الافتراضية	رئيس الجامعة
تفاصيل	البحري رزيق	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتكنولوجيا	الوكالة الوطنية للتهوض بالبحث والتجديد		مدير(ة) عام
تفاصيل	الجيلاتي الملمومي	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتكنولوجيا		الإدارة العامة للدراسات التكنولوجية	مدير(ة) عام
تفاصيل	الطيب بنمنصور	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتكنولوجيا		الإدارة العامة للمصالح المشتركة	مدير(ة) عام
تفاصيل	بلقاسم الحنشي	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتكنولوجيا	المعهد الوطني للبحث والتحليل الفيزيائي الكيميائي	المعهد الوطني للبحث والتحليل الفيزيائي الكيميائي	مدير(ة) عام
تفاصيل	توفيق المدلل	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتكنولوجيا		ديوان الخدمات الجامعية بالجنوب	مدير(ة) عام
تفاصيل	حبيب بوشريحة	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتكنولوجيا		مركز النشر الجامعي	مدير(ة) عام
تفاصيل	حسن العلي	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتكنولوجيا	مركز الدراسات والبحوث الاقتصادية والاجتماعية	مركز الدراسات والبحوث الاقتصادية والاجتماعية	مدير(ة) عام
تفاصيل		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتكنولوجيا			مدير(ة) عام

l'urbanisme du SI ?



L'urbanisme du SI est l'addition de l'urbanisme fonctionnel, de l'urbanisme technique et de l'urbanisme métier (on parle alors d'urbanisme d'entreprise). Dans le cas où l'urbanisme métier est traité par ailleurs (et en amont), l'urbanisme du SI se raccroche à l'urbanisme métier.

L'avenir

c'est préparer l'homme à ce

qu'il n'a jamais été

Trop compliqué : Que faire



L'employabilité

- Les métiers d'aujourd'hui ne seront pas nécessairement ceux de demain
- L'employabilité est la capacité à remplir les conditions pour se maintenir ou trouver un emploi à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise
- L'employabilité est à la fois la responsabilité du salarié (compétence) et de l'employeur (prévoir la formation)

Compétence et compétitivité

- La qualité
- L'innovation
- La créativité
- La réactivité (face à une situation imprévue)
- La variété
- L'instabilité
- La complexité (harmonisation avec les autres ressources de l'environnement : économie, politique, sociologie, BDD, TIC, etc)

Merci de Votre Attention