

ÉVALUATION DES PLATEFORMES NUMÉRIQUES

DE PARTICIPATION CITOYENNE EN TUNISIE



Évaluation des plateformes numériques de participation citoyenne en Tunisie

Avant-propos

La Tunisie est à présent engagée dans plusieurs processus de réforme dans le domaine de la gouvernance publique. Parmi les plus remarquables figurent les efforts pour un gouvernement ouvert et cette publication, visant à améliorer l'efficacité des plateformes numériques de participation tunisienne, compte donc appuyer ces réformes en cours.

Cette œuvre s'inscrit dans la collaboration solide et durable entre l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) et la Tunisie dans le cadre du Programme MENA-OCDE pour la gouvernance, un partenariat stratégique entre les pays de la région MENA et de l'OCDE pour partager des connaissances et de l'expertise, en vue de diffuser les normes et les principes de bonne gouvernance qui soutiennent le processus de réforme en cours dans la région MENA.

Ce rapport représente aussi une nouvelle étape dans l'appui de l'OCDE à la Tunisie en matière de gouvernement ouvert qui a abouti, entre autres, à la Revue du Gouvernement Ouvert en Tunisie et à la mise en œuvre des réformes permettant au pays de rejoindre le Partenariat pour un Gouvernement Ouvert. Cette démarche s'inscrit dans un programme mondial de l'OCDE sur le gouvernement ouvert qui soutient les pays membres et partenaires dans la mise en œuvre de la Recommandation du Conseil de l'OCDE sur le Gouvernement Ouvert.

En outre, cette note fait partie du projet Bonne Gouvernance et Anti-Corruption en Tunisie, mis en œuvre par l'OCDE avec le soutien financier du Foreign and Commonwealth Office du Royaume-Uni et en coordination avec le gouvernement tunisien. Ce projet vise à renforcer la stabilité, la prospérité et la confiance des citoyens en accompagnant la Tunisie dans l'acquittement de ses engagements pour une bonne gouvernance pris lors de la Conférence Anti-Corruption de Londres ainsi que dans la mise en application de la stratégie nationale anticorruption 2016-2020.

Remerciements

Le Secrétariat de l'OCDE souhaite exprimer sa gratitude à l'ensemble des personnes ayant contribué à la réalisation de ce rapport. Ces remerciements vont en premier lieu au Gouvernement tunisien, et en particulier au Ministère de la Fonction Publique, de la modernisation de l'administration et des politiques publiques et son Unité de l'Administration Électronique (UAE). L'OCDE souhaiterait également remercier les parties prenantes tunisiennes et les partenaires techniques et financiers ayant participé aux consultations dans le cadre de cette étude, en particulier le Bureau Central des Relations avec le Citoyen et les Services du Conseiller Juridique et de Législation du Gouvernement. L'OCDE adresse également ses remerciements à M. Jorge Perez Artiles, Directeur Général de la Participation Citoyenne au Conseil de l'île de Grande Canarie en Espagne, et M. Sami Demirbas, responsable de la plateforme « Demokratia.fi » et Spécialiste au Ministère de la Justice en Finlande, qui ont agi en tant que pairs.

Dans le cadre du Programme MENA-OCDE pour la Gouvernance, ce rapport a été préparé par la Direction de la Gouvernance Publique de l'OCDE, dirigée par Marcos Bonturi. Il s'inscrit dans le cadre du Projet « Bonne Gouvernance et Anti-Corruption » de la Division des Examens de la Gouvernance et des Partenariats, sous la responsabilité de Martin Forst.

Cette publication a été élaborée sous la direction stratégique d'Alessandro Bellantoni, Chef de l'Unité de Gouvernement Ouvert. La publication a été coordonnée par Alessandro Bozzini et rédigée par Gianluigi Viscusi et Khalil Charfi. Elle a aussi bénéficié de la contribution de Sabine Bouaicha et du travail de recherche de Matt Stempeck. Karine Ravet a apporté un appui éditorial et Roxana Glavanov a préparé le manuscrit en vue de sa publication.

Le rapport a été mené dans le cadre du mandat de promotion des réformes du Gouvernement ouvert dans la région MENA, reçu par l'OCDE lors du Partenariat de Deauville du G7 avec les pays arabes en transition.

L'OCDE souhaite remercier le Foreign and Commonwealth Office du Royaume-Uni et la Middle East Partnership Initiative (MEPI) des États-Unis pour leur appui financier.

Acronymes et abréviations

API	Application Program Interface
ARP	Assemblée des Représentants du Peuple
ATCP	Association Tunisienne des Contrôleurs Publics
BRC	Bureaux des Relations avec le Citoyen
BCRC	Bureau Central des Relations avec le Citoyen
CNAM	Caisse Nationale d'Assurance Maladie
SCJLG	Services du Conseiller Juridique et de Législation du Gouvernement
CNI	Centre National d'Informatique
CNIL	Commission nationale de l'informatique et des libertés
DGRPA	Direction générale des réformes et perspectives administratives
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit
KOICA	Korea International Cooperation Agency
MALE	Ministère des Affaires Locales et de l'Environnement
MENA	Middle East and North Africa
MTCEN	Ministère des Technologies de la Communication et de l'Économie Numérique
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OSC	Organisations de la Société Civile
PIB	Produit intérieur brut
PG	Présidence du Gouvernement
SaaS	Software as a Service
SIG	Système d'information géographique
STEG	Société Tunisienne de l'Électricité et du Gaz
TIC	Technologies de l'information et de la communication
UE	Union européenne

UAE

Unité de l'Administration Électronique

URL

Uniform Resource Locator

Table des matières

Résumé	11
Une ferme volonté de développer le gouvernement ouvert et l'E-participation.....	11
Un concept qui admet des approches diverses.....	11
Des pistes d'amélioration à explorer.....	11
Introduction	13
Méthode	14
Cadre général	15
Notes	18
Chapitre 1. Analyse de l'existant	19
1.1. Le Contexte International	19
1.2. Le Contexte Tunisien.....	25
1.3. Notes	31
Chapitre 2. Analyse des plateformes	33
2.1. Engagement	33
2.2. Gouvernance	35
2.3. Service	36
2.4. Organisation.....	36
2.5. Infrastructure et systèmes d'information	37
2.6. Notes	38
Chapitre 3. État actuel de la stratégie d'E-participation.....	39
3.1. Notes	41
Chapitre 4. Recommandations	43
4.1. Engagement	43
4.2. Gouvernance	44
4.3. Service	45
4.4. Organisation.....	46
4.5. Infrastructure et systèmes d'information	47
4.6. Recommandations pour les plateformes	48
4.7. Notes	52
Chapitre 5. Évolution de la stratégie d'E-participation.....	53
5.1. Notes	54
Chapitre 6. Conclusion.....	55
Références	57
Annexe A. Les outils d'E-participation	61
Annexe B. Tableaux	65

Tableaux

Tableau 0.1. Domaines d'utilisation classés par niveau d'E-participation.....	17
Tableau 1.1. E-participation Index: Afrique - Source: Adapté de United Nations Department.....	19
Tableau 1.2. Plateformes tunisiennes pour l'E-participation considérées dans l'analyse.....	27
Tableau 1.3. Classement des plateformes tunisiennes d'E-participation.....	27
Tableau 1.4. Domaines couverts par les plateformes tunisiennes d'E-participation.....	28
Tableau 1.5. Outils fonctionnels utilisés par les plateformes tunisiennes d'E-participation.....	29
Tableau 2.1. Portail E-participation.tn : Contributeurs actifs, actions enregistrées et connexions pour la version arabe et française (période 2017-2019).	33
Tableau 2.2. Indicateurs pour les pages Facebook de « OGP Tunisie » et « Data.gov.tn ».	34
Tableau 2.3. Textes réglementaires par plateforme.....	35
Tableau 10. Évaluation de l'utilisabilité des sites.	65

Graphiques

Graphique.1. Cadrage méthodologique pour l'analyse des plateformes d'E-participation en Tunisie. .	14
Graphique 1.1. Classement de la Tunisie dans l'E-participation par rapport aux leaders Mondial et Régional. Source : Adapté de UN (2018).....	20
Graphique 4.1. Possible évolution du portail national de l'E-participation (exemple simplifié).....	49
Graphique 5.1. Évolution des plateformes pour l'E-participation en Tunisie.....	53
Graphique 5.2. Proposition d'architecture pour l'E-participation en Tunisie.....	54

Encadrés

Encadré 1.1. Høringsportalen.dk.....	20
Encadré 1.2. Demokratia.fi.....	21
Encadré 1.3. The European Citizens' Initiative (ECI).....	22
Encadré 1.4. Participation-citoyenne.gouv.fr.....	23
Encadré 1.5. Participa.grancanaria.com.....	24
Encadré 3.1. Forces et défis de l'E-participation en Tunisie.....	39
Encadré 4.1. Recommandations pour e-people.tn.....	48
Encadré 4.2. Recommandations pour E-participation.tn.....	50
Encadré 4.3. Recommandations pour Legislation.tn.....	51
Encadré 10. Les outils d'E-participation.....	61

Résumé

Une ferme volonté de développer le gouvernement ouvert et l'E-participation

La Tunisie a adhéré à l'initiative du Partenariat pour un Gouvernement Ouvert (OGP) en 2014 et elle est aujourd'hui à son troisième plan d'action national qui s'étale entre 2018 et 2020. Ce plan comporte quatre axes : renforcer le droit d'accès à l'information et l'ouverture des données publiques, promouvoir la transparence dans la gestion des ressources naturelles, promouvoir l'intégrité, l'approche participative et la gouvernance locale et enfin améliorer la qualité des services publics. La participation numérique des citoyens au moyen des technologies de l'information et de la communication (TIC), ou l'E-participation, figure parmi les leviers qui peuvent contribuer au renforcement de la participation citoyenne dans son ensemble. Ainsi, le gouvernement tunisien a mis en place 3 plateformes d'E-participation : e-people.tn, e-participation.tn et legislation.tn. D'autres initiatives ont été lancées par la société civile.

Un concept qui admet des approches diverses

Les approches de l'E-participation à l'échelle internationale admettent des chemins divers. Ainsi, il existe des approches centralisées comme celles étudiées dans les expériences danoises ou finlandaises. Elles peuvent être également des approches de référencement comme c'est le cas pour le portail participation-citoyenne.gouv.fr. L'ensemble de ces expériences montre l'importance des aspects culturels d'inclusion et d'appropriation des plateformes de l'E-participation par les décideurs politiques et les gestionnaires au sein des administrations publiques comme souligné par l'expérience de l'île de Grande Canarie.

En Tunisie, en dépit des plateformes qui sont technologiquement globalement au point, l'utilisation de ces plateformes reste en deçà des attentes. Elles couvrent certains domaines limités comme la médiation et la consultation juridique, se concentrent sur le niveau de consultation, et n'atteignent pas le niveau d'association tel que défini par l'OCDE pour la participation numérique du citoyen. L'organisation liée à ces plateformes montre une insuffisance de ressources humaines en quantité et en qualité pour asseoir leur essor, en même temps que l'existence d'une multitude de plateformes avec des rôles qui se chevauchent, rendant ainsi la gouvernance de la E-participation particulièrement difficile en plus d'avoir des plateformes peu connues et peu utilisées par les citoyens.

Des pistes d'amélioration à explorer

Les recommandations vont dans le sens d'une amélioration et d'une clarification de la gouvernance des plateformes, de la définition d'une stratégie concertée et pilotée, d'une plus grande précision des textes juridiques qui ont trait à la E-participation, d'une utilisation systématique des plateformes dans le processus de prise de décisions et du renforcement du capital humain aussi bien en matière d'administration que d'exploitation opérationnelle de ces plateformes. Cela n'est possible que par une volonté politique au plus haut niveau qui s'appuie sur l'E-participation comme un moyen de renforcer la transparence et

l'ouverture du gouvernement ainsi que la confiance des citoyens envers les institutions publiques. En termes techniques, il faudrait que ces plateformes s'intègrent dans une architecture gouvernementale de référence et qu'elles puissent s'ouvrir vers des applications mobiles ou d'autres portails selon une architecture ouverte orientée services (SOA).

Introduction

La Tunisie a démarré en 2011 une transition politique ayant pour objectif final d’instaurer un modèle de gouvernance démocratique, ouvert et efficace. Le Gouvernement ouvert est aujourd’hui considéré comme le moyen principal pour réduire la méfiance des citoyens envers l’État et le retrait de la vie publique (OCDE 2019a). Il est défini par l’OCDE comme « une culture de gouvernance qui promeut les principes de transparence, d’intégrité, de redevabilité et de participation des parties prenantes, au service de la démocratie et de la croissance inclusive » (OCDE, 2017). Le Gouvernement ouvert s’appuie entre autres sur les efforts développés au cours des années pour exploiter la participation citoyenne au moyen des technologies de l’information et de la communication, ou l’E-participation, comme outil pour augmenter la contribution des citoyens dans le processus d’élaboration des politiques et en même temps la transparence, la responsabilité et l’intégrité du gouvernement et de l’administration publique (OECD 2005).

Ce rapport va donc s’ajouter aux initiatives et stratégies mise en place par le gouvernement tunisien avec le soutien de l’OCDE, visant à favoriser la E-participation et le gouvernement ouvert en Tunisie à travers l’amélioration de la gouvernance publique et de la communication par les médias actifs dans le pays (OCDE 2017a, 2017b, 2018, 2019b). Par ailleurs, la Tunisie a adhéré officiellement en 2019 à la Recommandation du Conseil de l’OCDE sur le Gouvernement ouvert (OECD 2017). A ce propos, l’E-participation a un rôle important surtout en considérant le point 9 de ladite Recommandation : « chercher des moyens novateurs d’associer effectivement les parties prenantes, afin de bénéficier de leurs idées et de co-crée des solutions, et tirer parti des possibilités offertes par les outils de l’administration numérique ». L’E-participation est donc un pilier fondamental pour l’évolution numérique de la Tunisie en étant le lien entre l’ouverture de son gouvernement et le développement de sa stratégie numérique tout en suivant les recommandations de l’OCDE à ce niveau, lesquelles identifient parmi ses piliers la transparence, l’ouverture et l’inclusivité¹, et en particulier celles qui concernent l’engagement citoyen : « *Encourage engagement and participation of public, private and civil society stakeholders in policy making and public service design and delivery* » (OECD 2014, pp. 6-7).

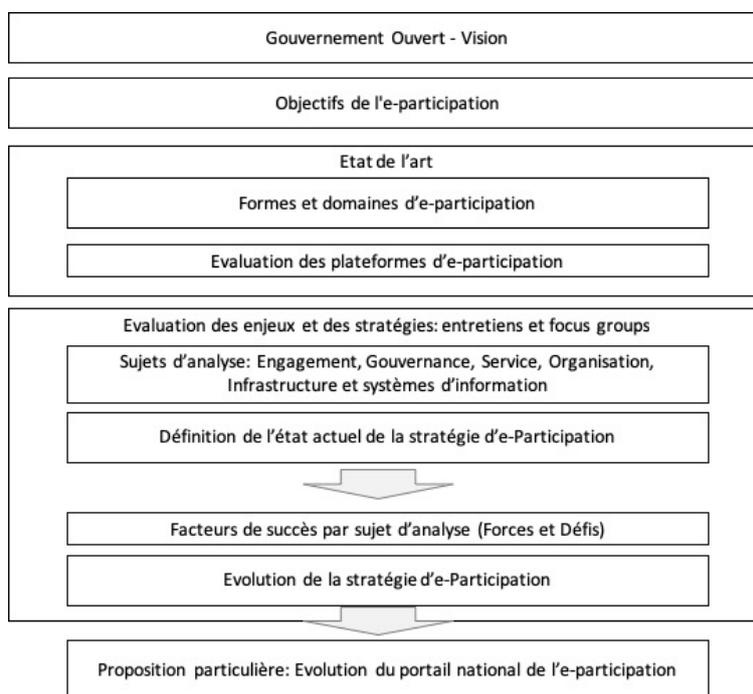
En outre, l’OCDE est en train de soutenir l’Unité de l’Administration Électronique (UAE) au sein du Ministère de la fonction publique, de la modernisation de l’administration et des politiques publiques à mener une évaluation des plateformes numériques de participation citoyenne en Tunisie. En effet, des plateformes numériques qui permettent à la population d’interagir avec les autorités publiques sont au cœur du Gouvernement ouvert et peuvent être un outil puissant afin d’augmenter l’ouverture et la redevabilité des institutions publiques. Cependant, dans le cas spécifique de la Tunisie, il y a eu ces dernières années une prolifération de plateformes numériques, applications et sites Internet censés soit permettre aux citoyens d’exprimer leur opinion, soit de dénoncer des problèmes. Malgré les efforts déployés, ces plateformes demeurent peu utilisées et donc n’arrivent pas à atteindre les objectifs de participation, de transparence et de redevabilité qu’elles devraient promouvoir. Dans ce cadre, l’OCDE encourage le Gouvernement tunisien à mener une évaluation ou état des lieux des plateformes existantes afin d’analyser leurs forces et faiblesses et de proposer des solutions pour rendre les plateformes numériques de

participation citoyenne plus efficaces et utiles. Ce rapport a donc été développé afin de fournir une évaluation des plateformes de participation numérique (E-participation ci-après) en se concentrant sur les plateformes gouvernementales : www.e-participation.tn, www.e-people.gov.tn et www.legislation.tn.

Méthode

La recherche a adopté une approche qualitative, en suivant la démarche illustrée dans le Graphique 1.

Graphique.1. Cadrage méthodologique pour l'analyse des plateformes d'E-participation en Tunisie.



Cette étude a davantage analysé les documents officiels du gouvernement pour un cadrage de la vision tunisienne en faveur du Gouvernement ouvert et les objectifs de l'E-participation. Après, l'étude a considéré l'état de l'art académique et professionnel pour la définition des formes et des domaines de l'E-participation et l'évaluation des plateformes correspondantes. Cette étape a été nécessaire pour avoir un classement qui considère dans une façon unifiée les différentes propositions disponibles dans la littérature sur l'E-participation. L'étude a été basée sur cinq sujets d'analyse pour l'évaluation des enjeux et stratégies pour l'E-participation en Tunisie : engagement, gouvernance, service, organisation, infrastructure et systèmes d'information. Ces sujets ont guidé des entretiens, de type non-directif, individuels et dans certains cas collectifs (pour les pilotes e-people), qui ont été réalisés entre le 10 et 20 septembre 2019. En outre, un focus group avec trois organisations représentant les plateformes de la société civile a été tenu le 12 septembre 2019.

Les entretiens ont permis de définir l'état actuel de la stratégie d'E-participation, les facteurs de succès, les forces et les défis des plateformes et d'envisager des parcours d'évolution possible pour ces dernières. Ces résultats préliminaires ont été ensuite présentés

lors d'un atelier tenu à Tunis le 30 octobre 2019 auquel ont participé 39 personnes issues de différents organismes de l'administration publique tunisienne et de la société civile.

L'objectif de l'atelier a d'abord été de partager les constats préliminaires de l'évaluation suite aux analyses et aux consultations menées ainsi que de discuter avec les participants des possibles pistes d'amélioration qui ont fait l'objet des recommandations de l'étude. L'atelier a également permis de partager l'usage de la plateforme Consul (<http://consulproject.org/en/>) par le Conseil de l'île de Grande Canarie comme exemple concret d'une bonne pratique en matière de plateformes numériques de participation citoyenne d'un pays de l'OCDE afin d'inspirer des actions d'amélioration pour les plateformes tunisiennes. Enfin, les travaux de groupe sur les recommandations pour l'amélioration des plateformes numériques de participation citoyenne en Tunisie ont engagé les participants sur trois volets : *communication et incitation à l'utilisation des plateformes, gouvernance et organisation des plateformes, aspects techniques et informatiques des plateformes*. Les résultats ont été considérés en vue de l'élaboration des recommandations finales présentées dans ce rapport.

Cadre général

Tout d'abord, cette étude considère que la participation citoyenne peut intervenir au moins dans cinq étapes du cycle des politiques publiques (OCDE 2017c, p. 209) :

- Définition des priorités d'action
- Élaboration de la politique publique
- Mise en œuvre de la politique publique
- Suivi de la mise en œuvre de la politique publique
- Évaluation des résultats / des impacts

La littérature académique sur l'E-participation a proposé plusieurs classements, méthodes et cadres conceptuels pour la mise en place et l'évaluation d'initiatives publiques (Medaglia 2012; Pirannejad et al. 2019; Santamaria-Philco et al. 2019; Smith et al. 2011; Tambouris et al. 2013). En particulier, Macintosh (2004, p. 6) a identifié et proposé dix paramètres pour améliorer la participation des citoyens au processus politique par les technologies de l'information et de la communication (TIC):

- Niveau de participation (quel niveau de détail, ou jusqu'où engager les citoyens ?)
- Étape de la prise de décision (quand engager les citoyens ?)
- Acteurs (qui devrait être engagé et par qui ?)
- Technologies utilisées (comment et avec quoi engager les citoyens)
- Règles d'engagement (quelles informations personnelles seront nécessaires/collectées ?)
- Durée et durabilité (pour quelle période de temps)
- Accessibilité (combien de citoyens ont participé et d'où ?)
- Ressources et promotion (combien cela a-t-il coûté et dans quelle mesure a-t-il été annoncé ?)
- Évaluation et résultats (l'approche méthodologique et les résultats)

- Facteurs critiques de succès (facteurs politiques, juridiques, culturels, économiques, technologiques)

En outre, Macintosh et Whyte (2008, pp. 20–25) ont proposé des perspectives d'évaluation de la participation numérique selon le principe de couches techniques : la perspective démocratique (avec des critères comme la représentation, l'engagement, la transparence, le conflit et consensus, l'égalité politique et le contrôle communautaire), la perspective du projet (avec des critères comme interagir avec un public plus large, obtenir des opinions mieux informées, permettre une consultation plus approfondie, analyse rentable des contributions, fournir une rétroaction aux citoyens) et la perspective sociotechnique qui examine dans quelle mesure la conception des TIC affecte directement les résultats (avec des critères comme l'acceptabilité sociale, la confiance et la sécurité, la pertinence et la légitimité, l'utilité, l'accessibilité, le charme, la clarté du contenu, la réactivité, la convivialité, la navigation et l'organisation, l'efficacité et la flexibilité, la récupération d'erreurs). D'autres travaux de classification des projets de l'E-participation dans un cadre de processus démocratique (Tambouris et al. 2007) suggèrent deux autres types de classification :

- La classification par domaine de participation indépendamment des technologies de l'information utilisées,
- La classification selon les outils technologiques et les technologies qui sont à la base ou qui permettent l'E-participation.

Tout en considérant ces éléments et critères dans nos recommandations, dans la suite une classification par trois niveaux de participation en ligne sera utilisée :

- **E-information** : qui suppose en amont l'accès aux réseaux de télécommunication, à la toile internet et aux moyens pour pouvoir publier et lire sur internet. La mise en place de ces préalables est parfois décrite par le terme « e-enabling » (Macintosh 2004, p. 3).
- **E-consultation** : elle suppose la mise en place d'un canal par lequel les citoyens peuvent faire entendre leur voix. La mise en place de ces préalables est parfois décrite par le terme « e-engaging ». La mise en place des préalables en termes d'infrastructure et de réseaux de télécommunication est souvent décrite par le terme « e-enabling ».
- **E-association**, ce dernier niveau est parfois lui-même divisé en inclusion, collaboration et décision. La mise en place de ces éléments est parfois décrite par le terme « e-empowering » (Macintosh 2004, p. 3) ou par le terme « e-decision making » (United Nations Department of Economic and Social Affairs 2018, p. 112).

La pertinence de ces niveaux est notamment considérée dans le contexte des processus démocratiques tunisiens comme le renforcement des capacités des citoyens ainsi que dans la prise des décisions politiques, en suivant l'idée que ce ne sont pas des TIC plus sophistiquées qui conduisent à elles seules à une meilleure participation (Grönlund 2009, p. 21). Par ailleurs, la classification par domaine prévoit les différentes logiques d'utilisation de l'E-participation. Une liste non exhaustive des domaines d'utilisation classés par niveau d'E-participation.

Tableau.1. Domaines d'utilisation classés par niveau d'E-participation.

E-Information	E-Consultation	E-Association
Accès à l'information	Délibérations	Activisme/ Campagnes
Culture politique	Dialogue entre citoyens ou avec le gouvernement	Aménagement des territoires
Éducation citoyenne	Enquêtes et sondages	Création de communauté
	Médiation	Environnements de collaboration
	Préparation/rédaction des lois	Inclusion
	Processus politique	Outils de communautés
	Services administratifs électroniques	Journalisme citoyen
	Vote et propagande	

À ce propos, il faut toutefois remarquer que l'OCDE dans son rapport « Gouvernement ouvert, Contexte mondial et perspectives, 2017 » (OCDE 2017c, p. 203) présente trois niveaux de participation du citoyen, qui seront utilisés dans la suite comme classement général incluant aussi les niveaux de participation en ligne cités dans le Tableau 0.1 :

1. Information

Dans ce premier niveau d'E-participation, il s'agit de :

- Mettre l'information et les données à la disposition des autres parties
- Mieux informer et sensibiliser certains publics sur des sujets spécifiques
- Encourager les acteurs à se sentir concernés et à agir

Ce premier niveau exige donc un minimum de connectivité et de maîtrise technologique afin de rendre disponible et accessible l'information sous format électronique avec un intérêt pour le citoyen.

2. Consultation

Pour ce deuxième niveau d'E-participation, l'objectif est de :

- Rassembler les commentaires, les impressions, l'information et l'expérience des acteurs impliqués
- Sans obligation de tenir compte de l'avis des acteurs dans la décision finale
- Ce niveau établit donc une relation avec le citoyen afin de recueillir son avis sans pour autant lui garantir en retour une réponse ou une prise en compte de son avis.

3. Association

Le dernier niveau d'E-participation consiste à :

- Donner la possibilité de participer aux processus politiques
- Il peut mener les participants à influencer les décisions
- Il peut intégrer des éléments de codécision/coproduction ; il y a un équilibre des pouvoirs entre les acteurs impliqués

Ce niveau présente une complexité technologique accrue car il demande la gestion des problématiques d'identification, de collaboration et de coordination.

Enfin, les outils technologiques sont variés et sont en constante évolution. On y trouve les portails web, les outils de recherche, le webcasting, les « *chat rooms* », les wikis, le content management, le « *Natural language processing* », le « *citizen relationship management* », le SIG (les détails sur ces outils sont fournis dans l'Annexe 1)

Notes

¹ Ensure greater transparency, openness and inclusiveness of government processes and operations”
(OECD 2014, p. 6)

Chapitre 1. Analyse de l'existant

Ce Chapitre analyse la position de la Tunisie par rapport aux autres pays engagés dans le développement de l'E-participation tout en présentant des exemples de bonnes pratiques. Ensuite, il analyse le contexte tunisien par rapport aux initiatives en cours prises par le gouvernement et la société civile. Concernant le contexte international, il s'appuie sur les données publiées dans le rapport des Nations Unies « E-Government Survey 2018 » (UN 2018) et l'évaluation économique 2018 de l'OCDE (OCDE 2018).

1.1. Le Contexte International

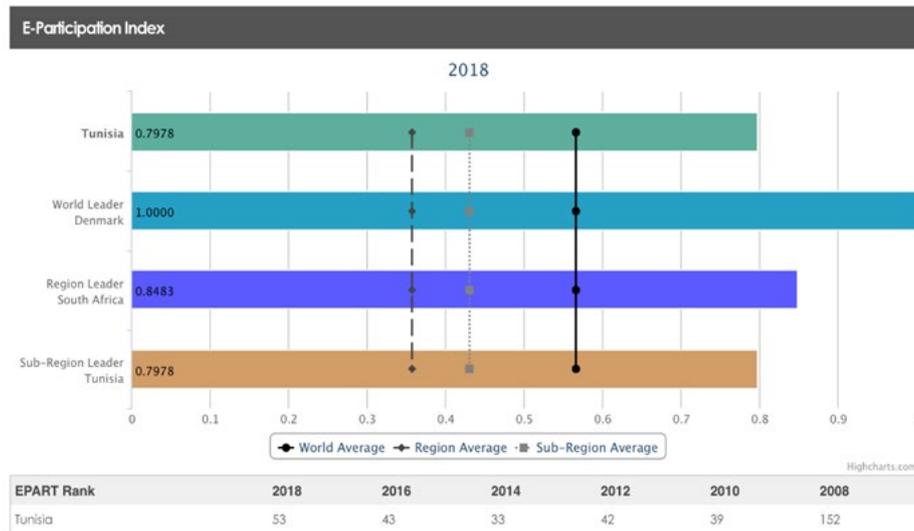
La Tunisie est engagée depuis 2011 dans un processus de réformes économiques, sociales et politiques. En regardant les indicateurs d'intérêts pour l'E-participation en Tunisie, la démocratie a largement progressé surtout pour ce qui concerne la participation démocratique et la liberté d'expression ainsi que la représentation des femmes au Parlement (OCDE 2018, p. 16). Ces résultats se reflètent aussi sur la performance du pays dans le numérique : comme le montre le Tableau 1.1 la Tunisie apparaît à la deuxième place pour l'E-participation en Afrique, après l'Afrique du Sud dans le classement 2018 des Nations Unies (UN 2018).

Tableau 1.1. E-participation Index: Afrique - Source: Adapté de United Nations Department

Nom du Pays	E-participation Index
Afrique du Sud	0.8483
Tunisie	0.7978
Maroc	0.7753
Rwanda	0.7584
Maurice	0.691
Seychelles	0.6461
Ghana	0.6292
Burkina Faso	0.6236
Ouganda	0.6236
République-Unie de Tanzanie	0.618

Le Graphique 1.1 montre aussi que la Tunisie est classée 53ème par rapport au leader mondial en E-participation (à savoir, le Danemark), en se plaçant comme leader dans la sous-région de l'Afrique du Nord. Par la suite, l'étude va analyser les bonnes pratiques pour favoriser une avancée ultérieure de la Tunisie dans le classement global pour l'E-participation.

Graphique 1.1. Classement de la Tunisie dans l'E-participation par rapport aux leaders Mondial et Régional. Source : Adapté de UN (2018).



Le Danemark a lancé depuis 2005 un portail pour la consultation publique des nouvelles réglementations, Høringsportalen.dk. Le portail de consultation a particulièrement pour objectif de fournir au public *une entrée numérique unique* pour les propositions législatives, les projets de règlement et autres textes. Les citoyens, entreprises, organisations, etc. intéressés peuvent ainsi voir quelles propositions de loi ou décrets sont en cours, quelles organisations sont consultées et quelles réponses aux consultations ont été données, et recevoir les mises à jour des audiences comme « web feed » (un fichier XML qui est distribué par le serveur web aux lecteurs de « feed »). L'archive du portail contient 13 827 audiences, dont 54 en cours au 17 décembre 2019.

Encadré 1.1. Høringsportalen.dk

- Le portail de consultation recueille des documents de consultation, remontant à la mi-2005, concernant la préparation de la réglementation par tous les ministères et agences. La publication est obligatoire pour tous les projets de loi et décrets. D'autres documents sont également publiés pour consultation dont la divulgation est facultative. Ils comprennent des documents de politique ou de stratégie, des projets de règlement de la Commission européenne, des projets de normes techniques et des lignes directrices. Il peut s'agir également, par exemple, de documents, rapports, études ou autres documents écrits de l'UE sur un domaine législatif. Cela s'applique, par exemple, aux rapports des panels d'entreprises de la Danish Business Authority.
- Une fois la période de consultation terminée, le gouvernement publie également les commentaires écrits qui ont été reçus. Les projets de règlement peuvent être recherchés par catégorie de document, date, autorité, ainsi que par mots clés. Le portail comprend par ailleurs la possibilité de recevoir régulièrement des notifications électroniques de mise à jour et une newsletter sur la consultation.
- Les réponses aux consultations reçues qui sont envoyées au Parlement danois doivent être publiées sur le portail d'audition. Les réponses consultatives reçues en

version papier sont numérisées et publiées. Si un projet d'arrêté a été soumis pour consultation et donc publié sur le portail de consultation, le ministère doit également publier les réponses des consultations externes. La publication doit être effectuée après l'expiration de la période de consultation et au plus tard lors de la publication de l'avis.

Source: <https://hoeringsportalen.dk>, OECD (2010).

Une approche unifiée pour l'accès des citoyens aux services d'E-participation est aussi adoptée par la Finlande, un autre pays dans le top 10 du rapport 2018 des Nations Unies (2018), qui le classe au numéro 6. Dans ce cas, on a un vrai one-stop-shop de l'E-participation où l'on trouve, dans un seul portail, le lien à d'autres service-portails qui adressent les trois niveaux qui viennent d'être mentionnés : e-information, e-consultation et surtout e-association. En particulier, le service « Nuortenideat » (les idées des jeunes) permet aux jeunes de présenter leurs idées dans une perspective d'innovation ouverte (open innovation) ou de production participative (crowdsourcing) comme dans le cas du service en ligne « Kuntalaisaloite » (les habitants) qui permet aux résidents d'une municipalité de soumettre des propositions d'initiatives.

Encadré 1.2. Demokratia.fi

- Géré et entretenu par le ministère de la Justice finlandais (Unité pour la démocratie, les affaires linguistiques et les droits fondamentaux), le portail Demokratia.fi (bilingue : finlandais et suédois) rassemble les différents services en ligne (Otakantaa.fi, Lausuntopalvelu.fi, Kansalaisaloite.fi, Kuntalaisaloite.fi, Kuntalaisaloite.fi) pour la participation et l'influence démocratiques et fournit des informations à jour sur les étapes de la prise de décision et de l'élaboration des lois.
- Otakantaa.fi vise à améliorer l'interaction entre les citoyens, les groupes d'intérêt, les ONG, l'administration publique et les décideurs, qui peuvent discuter des projets en cours.
- Lausuntopalvelu.fi met les demandes officielles de déclarations à disposition de tous, y comprises les déclarations données par le biais du service. Les demandes de déclarations peuvent être soumises par: ministères, gouvernements locaux, agences gouvernementales, ONG, particuliers, entreprises et organisations du secteur public.
- Kansalaisaloite.fi est un service qui permet aux citoyens finlandais d'influencer directement la législation. En fait, tout citoyen finlandais autorisé à voter peut lancer une initiative citoyenne. Si le nombre de déclarations de soutien valides passe à 50 000 dans un délai de six mois, l'initiative est soumise au Parlement pour examen.
- Kuntalaisaloite.fi est un outil en ligne pour influencer la prise de décision locale, où les résidents d'une municipalité ont le droit de lui soumettre des initiatives. La municipalité peut également afficher les initiatives qui lui sont soumises via le service sur son site Internet.
- Nuortenideat.fi est un service qui permette aux jeunes de présenter leurs idées, ainsi que d'exprimer leurs opinions sur la manière d'améliorer une opération ou un

service. Le service peut être utilisé par les gouvernements locaux, les écoles, les ONG et les groupes d'influence pour les jeunes. Dans le service, les usagers peuvent présenter des idées ou soutenir et commenter les idées présentées par d'autres ou encore, suivre le déroulement de l'examen des idées, obtenir une réponse et une décision.

Source: Demokratia.fi (2015)

Une autre approche holistique mais sans accès unique a été suivi par l'UE, qui est engagée dans la promotion de l'E-participation avec différents portails dédiés à l'E-information et l'E-consultation comme « Petitions »¹ qui est dédié aux pétitions des citoyens, « Have your say »² où les citoyens peuvent contribuer à la politique et à l'élaboration de la législation de l'UE en donnant leur avis sur les initiatives de la Commission au fur et à mesure qu'elles prennent forme et émettre aussi des suggestions sur la simplification et l'amélioration de la législation existante. Pour ce qui concerne l'e-association et le domaine de la médiation, il faut mentionner le service « Solvit »³ qui permet aux citoyens et aux entreprises de demander des solutions (et de les trouver dans un délai de 10 semaines) quand des règles ou des décisions injustes et des formalités administratives discriminatoires peuvent « empêcher de vivre, de travailler ou de faire des affaires dans un autre pays de l'UE ». Enfin, en 2012 l'UE a lancé l'initiative et la plateforme European Citizens' Initiative (ECI) permettant aux citoyens d'appeler directement la Commission à présenter de nouvelles propositions d'actes juridiques ou des changements juridiques dans n'importe quel domaine où la Commission européenne a le pouvoir de proposer une législation, comme l'environnement, l'agriculture, l'énergie, les transports ou le commerce.

Encadré 1.3. The European Citizens' Initiative (ECI)

- Pour lancer une initiative sur la plateforme European Citizens' Initiative (ECI), il faut que 7 citoyens d'États membres différents de l'UE soient engagés et l'enregistrent en ligne. Il faut jouir du droit de vote (être électeur) et rassembler 1 million de signatures d'ici un an. Les règles et procédures régissant l'initiative citoyenne sont définies dans un règlement de l'UE adopté par le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne en février 2011. Il faut noter que les initiatives citoyennes ne peuvent pas être gérées par des organisations, tandis que les organisations peuvent les promouvoir ou les soutenir.
- Si toutes les conditions sont respectées, la Commission examine l'initiative. Dans les 3 mois suivant sa réception, ses représentants rencontreront les organisateurs, lesquels pourront présenter leur initiative lors d'une audition publique au Parlement européen et la Commission adoptera une réponse formelle précisant les actions qu'elle proposera. La réponse, qui prendra la forme d'une communication, sera officiellement adoptée par le collège des commissaires et publiée dans toutes les langues officielles de l'UE. Toutefois, la Commission n'est pas obligée de proposer une législation à la suite d'une initiative, mais, si tel est le cas, la procédure législative normale démarre. De 2012 à 2016, le portail a reçu 56 propositions, 36 ont été enregistrées et 3 ont réussi à atteindre le million de signatures. Ces dernières ont alors reçu une réponse de la Commission européenne (en 2019, le nombre est monté à quatre).

Source : <https://ec.europa.eu/citizens-initiative/public/welcome>, EC (2015), Lironi (2016).

En considérant les enjeux de la gouvernance dans l'E-participation, avec le portail Participation-citoyenne.gouv.fr la France a adopté une approche qui unit la centralisation des lignes directrices et des méthodes à suivre par les citoyens qui veulent lancer des initiatives et une labellisation des plateformes à utiliser. Ces dernières ne doivent pas forcément être d'origine française mais sont sélectionnées selon leur adhérence et conformité aux lignes directrices et critères établis par le Centre de la Participation Citoyenne de la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP).

Encadré 1.4. Participation-citoyenne.gouv.fr

- Le Centre de la Participation Citoyenne de la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP) a mis en place une plateforme (participation-citoyenne.gouv.fr) qui permet aux citoyens de participer aux démarches en cours et contribuer à l'élaboration des politiques publiques, suivre les dispositifs participatifs et voir à quoi ont servi les contributions des citoyens, recevoir une notification dès qu'une démarche participative les concerne.
- La plateforme permet aussi de rejoindre la communauté des citoyens intéressés aux dispositifs participatifs ou qui en ont déjà utilisé un ou plus. Concernant la conception, réalisation et gestion d'une démarche participative, la plateforme fournit une méthode qui guide le citoyen dans chaque étape, avec des exemples, en particulier en facilitant l'accès à une sélection de cinq plateformes en ligne : Cap Collectif (<https://cap-collectif.com/>), Civocracy (<https://www.civocracy.com>), Decidim (<https://meta.decidim.org/>), DemocracyOS (<http://democracyos.eu/>), Nova-Ideo (<http://democracyos.eu/>). Ces plateformes respectent les 23 critères de base (qui vont s'enrichir dans le futur) identifiés par l'équipe du DITP, comme, par exemple, accessibilité, autonomie (surtout hébergement SaaS), droit et liberté (être avant tout en conformité avec la CNIL et fournir son numéro de déclaration et le récépissé associé), expérience utilisateur, infrastructure et qualité du service, mentions légales, sécurité et transparence.

Source: <https://participation-citoyenne.gouv.fr>

Enfin, parmi les bonnes pratiques de plateformes de participation citoyenne, il faut mentionner CONSUL qui est à présent le plus ample projet existant, partagé gratuitement et utilisé par 130 institutions de 33 pays à travers le monde, surtout des municipalités et administrations publiques locales, comme par exemple le Cabildo de Gran Canaria, dont l'expérience est décrite dans l'encadré 5. Cette plateforme est choisie car elle présente un « modèle » avec une plateforme logicielle, personnalisable, sûre, pour faciliter la participation des citoyens et le contrôle de l'action gouvernementale. En plus, le projet est construit de manière collaborative par les équipes techniques des entités utilisatrices. Ainsi, la plateforme CONSUL peut fournir une solution d'infrastructure et de logiciel pour les institutions et les administrations publiques qui veulent développer l'E-participation mais qui n'ont pas les moyens et l'expertise pour produire des solutions en interne (*in house*).

Encadré 1.5. Participa.grancanaria.com

CONSUL est l'outil de participation citoyenne que le Cabildo de Gran Canaria a adopté pour sa plateforme <https://participa.grancanaria.com>.

La plateforme a été utilisée pour plusieurs consultations, comme par exemple sur la création d'une zone non-fumeurs dans la plage de Las Canteras, l'enquête pour le Plan municipal du logement et la mise à jour du catalogue des arbres protégés à Carreño.

Ces expériences ont porté les décideurs et les gestionnaires publics du Cabildo de Gran Canaria à considérer les aspects suivants comme étant déterminants de l'efficacité de la plateforme et de la stratégie numérique de participation citoyenne.

Avant tout, il faut être conscient de la fracture numérique et promouvoir activement l'accessibilité de tous les segments de la population avec de l'appui technique et de la formation. Il faut donc accroître l'inclusivité (personnes âgées, immigrés, diversité sexuelle ou fonctionnelle) de la plateforme comme facteur de qualité démocratique et d'efficacité de la stratégie numérique (utilisateurs les plus fidèles).

Ensuite, l'utilisation partagée des canaux en face-à-face et de ceux proposés par la plateforme numérique est un élément clé pour garantir l'efficacité et l'efficience de la participation. Les processus participatifs qui utilisent des canaux en face à face et une plateforme numérique retiennent et attirent les utilisateurs et sont plus efficaces. Plus les processus participatifs sont ouverts, informés et transparents via la plateforme numérique, plus la mobilisation, la collaboration et la confiance des citoyens sont importantes. Le renforcement des alliances avec la société civile organisée (associations, syndicats, groupes informels, entités bénévoles, etc.) permet d'orienter la participation vers la plateforme numérique.

Aussi, il faut bien inclure la stratégie numérique pour un Gouvernement ouvert dans le cadre de la stratégie gouvernementale de Smart City and Knowledge Society avec des équipes interdisciplinaires pour la conception et la gestion de la plateforme numérique. Le changement de culture organisationnelle et démocratique au sein du gouvernement améliore l'efficacité de l'innovation technologique pour la participation et le Gouvernement ouvert. La qualité des informations (formats accessibles et compréhensibles) est un élément qui génère la confiance dans la plateforme et garantit la qualité du processus participatif.

En outre, dans les environnements virtuels et numériques, une stratégie de communication viable et gérable doit être suivie, en décidant des niveaux à utiliser : communication déclarative-unidirectionnelle, réactive-bidirectionnelle, interactive. Les réseaux sociaux sont un moyen de communication précieux lorsque des plateformes numériques sont utilisées. L'investissement dans la communication est essentiel pour attirer les utilisateurs vers la plateforme.

Finalement, la plateforme de participation numérique est un espace d'apprentissage, institutionnel et social, on ne doit pas avoir peur d'expérimenter et on ne peut pas mesurer son efficacité uniquement en termes quantitatifs. C'est une technologie ouverte au public et il faut donc la considérer comme un design ouvert, reconstruit, repensé avec la citoyenneté, dans des laboratoires citoyens valorisant l'intelligence collective (certaines initiatives ont

demandé au moins six mois d'interactions avec les citoyens pour obtenir des résultats de participation satisfaisants).

Source : <http://consulproject.org/en/> et Jorge Pérez Artilles, J.P. (2019) Nuevas Tecnologías e internet para un gobierno abierto. Estrategia digital de Participa Gran Canaria, présentation pour l'atelier OCDE « Évaluation des plateformes numériques de participation citoyenne en Tunisie : Constats préliminaires et bonnes pratiques internationales », Tunis, le 30 octobre 2019.

Il existe bien sûr de nombreux autres exemples intéressants d'E-participation, parmi lesquels les initiatives du Portugal telles que le budget participatif national⁴, qui a gagné plusieurs prix récemment, et le programme de simplification administrative Simplex⁵, qui montre comment il est possible d'engager les citoyens pour transformer le secteur public.

1.2. Le Contexte Tunisien

La Tunisie a adopté en 2016 une stratégie pour le développement de l'E-gouvernement et du Gouvernement ouvert « Smart Gov 2020 » qui a prévu des actions pour les deux volets ayant comme objectif d'avoir entre autres « une administration performante et ouverte, fournissant des services accessibles, simples et de haute qualité aux citoyens et aux entreprises et contribuant activement au développement ». Ainsi, l'orientation stratégique N°7 concerne « Mettre en place un cadre de participation citoyenne favorisant la démocratie participative ».

Six actions doivent permettre de répondre à cette orientation stratégique :

- La mise en place d'un cadre institutionnel pour l'appui à l'E-participation
- La mise en place d'un programme de communication et de formation
- La mise en place d'un programme d'appui à l'E-participation au niveau local
- La mise en place d'une plateforme électronique pour la gestion des plaintes et de dénonciation des cas de corruption
- Le développement d'un service d'e-pétition
- Le développement d'un service en ligne de demande d'accès aux informations publiques.

Certaines de ces actions sont suivies par l'Unité de l'Administration Électronique au Ministère de la fonction publique, de la modernisation de l'administration et des politiques publiques. Par ailleurs, ce plan national stratégique « Smart Gov 2020 » prévoit plusieurs autres projets structurants qui sont entre autres l'instauration d'un système d'identifiant unique du citoyen, la mise en œuvre d'une plateforme nationale d'interopérabilité des systèmes d'information de l'administration et enfin, la mise en place d'un système de gestion des correspondances entre les administrations.

En outre, la Tunisie est membre depuis 2014 du « Partenariat pour un Gouvernement Ouvert (PGO) ». Cette initiative vise au respect des principes de transparence, de redevabilité, de lutte contre la corruption et de participation citoyenne.

La Tunisie est à son 3^{ème} plan d'action dans le cadre du PGO, qui couvre la période 2018-2020 et prévoit 13 engagements selon les quatre axes de travail suivants :

- Renforcement de l'accès à l'information et l'ouverture des données publiques,

- Promotion de la transparence dans la gestion des ressources naturelles,
- Promotion de l'intégrité, l'approche participative et la gouvernance locale, et
- Amélioration de la qualité des services publics.

L'engagement 10 consiste à « Développer des mécanismes pour promouvoir le dialogue et l'interaction avec les demandes et les préoccupations des jeunes et leur permettre de suivre leur mise en œuvre dans les politiques publiques ».

La présente étude se concentre sur l'évaluation des plateformes gouvernementale d'E-participation suivantes :

- E-people.tn
- E-participation.tn
- Legislation.tn

Cependant, afin de placer ces plateformes dans leur contexte, une revue a aussi été effectuée concernant les plateformes de la société civile suivantes : Cabrane.com, Billkamcha.tn, Informini.org, Gouelhom.org.

1.2.1. Présentation du périmètre

Il est d'abord utile de présenter les différentes plateformes étudiées (Tableau 1.2).

Tableau 1.2. Plateformes tunisiennes pour l'E-participation considérées dans l'analyse.

Portail	Description
E-people.tn	C'est le portail géré par le Bureau Central des Relations avec le Citoyen / Présidence du Gouvernement. Il offre des services de médiation pour les citoyens avec 6 rubriques (requête, suggestion, alerte, information, forum et enquête). Le système e-people est essentiellement dédié au citoyen pour lui faciliter de bien communiquer et d'interagir avec l'administration. Tout est focalisé sur la satisfaction du citoyen. Par ailleurs, le système permet aussi de rationaliser la méthode de travail des BRC.
E-participation.tn	C'est un portail opéré par l'UAE au sein du Ministère de la fonction publique, de la modernisation de l'administration et des politiques publiques. Il comprend des modules de consultations, de débats publics et de proposition d'idées.
Legislation.tn	Le Portail National d'Information Juridique est opéré par les services du conseiller juridique et de législation du gouvernement. Il regroupe les textes législatifs et réglementaires publiés au Journal Officiel de la République Tunisienne depuis 1956. Le portail offre un accès gratuit aux informations, une navigation rapide et une recherche dans différentes sections comme la Constitution, les circulaires, les codes en vigueur ainsi que les conventions et traités internationaux. En outre, il donne accès aux projets de lois soumis au pouvoir législatif et aux projets de textes soumis à consultation publique qui sont en cours d'élaboration. Le portail donne également accès à de plus amples informations par le biais d'autres liens spécifiques à la législation, par exemple « l'Assemblée des représentants du peuple », « Jurisprudence » et d'autres liens juridiques utiles.
Cabrane.com	C'est un site qui est dédié au suivi des projets publics. Il est animé par l'Association Tunisienne des Contrôleurs Publics. Il vise à impliquer les citoyens dans le contrôle des projets publics en rapportant les dysfonctionnements et les abus constatés. Il permet de suggérer et/ou voter des nouveaux projets notamment dans votre région.
Billkamcha.tn	C'est un site porté par une organisation de la société civile (I-watch) qui utilise l'outil GlobaLeaks pour aider les citoyens à dénoncer les cas de corruption.
Goulelhom.org	C'est un portail qui s'occupe de la participation des jeunes en leur permettant de déposer des plaintes et des pétitions avec un suivi par municipalité. Ce portail est porté par l'organisation de la société civile « Réseau alternatif des jeunes – RAJ »
Informini.org	C'est un site qui permet aux citoyens de déposer des demandes d'accès aux données publiques développé dans le cadre du programme Onshor pour stimuler la diffusion de l'information publique.

Lors de l'analyse basée sur les niveaux de participation citoyenne de l'OCDE mentionnés plus haut, il ressort d'abord que l'essentiel des sites étudiés peuvent être classés dans les niveaux Consultation ou Information comme le montre le Tableau 1.3. Cela signifie que les facteurs préalables du niveau Information sont relativement bien acquis en termes de connectivité et de maîtrise technologique.

Tableau 1.3. Classement des plateformes tunisiennes d'E-participation.

	Information	Consultation	Association
ogptunisie.gov.tn	X		
E-people	X	X	
E-participation		X	
Legislation.tn	X	X	
Cabrane.com	X	X	
Billkamcha		X	
Goulelhom		X	
Informini	X	X	

Pour ce qui concerne le niveau « consultation », il est à préciser qu'avec e-people, le citoyen est informé de la suite réservée à sa requête qu'il a émis selon le choix qu'il a formulé lors de son envoi et c'est le BCRC qui s'en charge en concertation avec les parties concernées.

Cependant, il est à signaler que les plateformes existantes à présent ne peuvent pas être assimilées à des plateformes d'E-association car il manque aux sites étudiés les

fonctionnalités qui permettent aux citoyens une vraie collaboration dans la prise de décisions (codécision). Il faut néanmoins remarquer que certaines, parmi les plateformes, comme par exemple E-people, ont la potentialité d'offrir des fonctions d'E-association si ces dernières sont supportées par un usage soutenu et continu par les citoyens (voir à ce propos les recommandations par la suite).

1.2.2. Cycle des politiques publiques et domaines couverts

Les domaines couverts par les plateformes d'E-participation sont essentiellement l'information, la médiation, les services et la préparation des lois (voir le Tableau 1.4). En contrepartie, il y a des tentatives de la société civile de créer des expériences visant à encadrer l'activisme et à collecter les informations via le citoyen.

Tableau 1.4. Domaines couverts par les plateformes tunisiennes d'E-participation

Domaine	Accès à l'information	Médiation	Activisme/ Campagnes	Préparation/ Rédaction des lois	Service	Journalisme citoyen
ogptunisie.gov.tn	X					
E-people		X			X	
E-participation				X		
Legislation.tn	X			X		
Cabrane.com	X					X
Billkamcha					X	
Goulelhom			X			X
Informini	X				X	X

Les domaines tels que celui des enquêtes et sondages, du travail collaboratif, du vote électronique et de l'aménagement du territoire, à titre d'exemple, ne sont pas encore couverts par les plateformes d'E-participation étudiées.

Par ailleurs, selon le modèle de l'OCDE (2016, p. 11) de la participation citoyenne dans les politiques publiques lors d'un processus démocratique, cette participation citoyenne obéit à un cycle divisé en 5 phases :

- Implication des citoyens dans l'identification des priorités politiques
- Implication des citoyens dans la préparation des politiques
- Implication des citoyens dans la mise en œuvre des politiques
- Implication des citoyens dans l'expression d'une opinion sur le fonctionnement des services publics
- Implication des citoyens dans l'évaluation de l'impact des politiques.

Il y a donc une concentration des services d'E-participation surtout dans les phases de mise en œuvre et de contrôle des politiques. En effet, la médiation, la préparation des lois et les services aux citoyens sont utilisés lors de la mise en œuvre des politiques. En revanche, et malgré la présence du portail « participation.tn », l'E-participation reste limitée dans les phases en amont du cycle, donc celles relatives à la préparation, l'analyse des programmes et des politiques avec des projets en relation avec la création et l'animation de communautés, de structuration d'idées et de politiques. Certaines de ces phases sont couvertes par les réseaux sociaux où on remarque la forte présence des communautés (ouvertes ou fermées) et des citoyens pour échanger, commenter et débattre autour d'idées.

1.2.3. Outils fonctionnels

Le Tableau 1.5 présente les différents outils utilisés. Il existe une multitude d'outils et certaines plateformes utilisent des outils différents mais de même nature (forum, suggestions, alertes).

Tableau 1.5. Outils fonctionnels utilisés par les plateformes tunisiennes d'E-participation.

Outils	Portail	Requête	Enquête	Forum	Idée/ suggestion/ alerte	Consultation	Collaboration/ Communauté	Pétition
ogptunisie.gov.tn	X							
E-people		X	X	X	X	X	X	X
E-participation				X	X	X	X	
Legislation.tn	X					X		
Cabrane.com							X	
Billkamcha		X						
Goulelhom	X							X
Informini		X						

Il est à noter que peu de plateformes utilisent des outils complexes de travail collaboratif.

1.2.4. Aspects techniques

Pour ce qui est des aspects techniques, l'analyse se concentre sur la visibilité et l'identification, l'utilisabilité et le design des sites selon le modèle dérivé de celui établi par l'Unité d'Administration Électronique⁶ pour l'évaluation des sites Internet publics (voir Annexe B. Tableaux pour les détails de l'évaluation). Ainsi, pour la visibilité et l'identification, il a été vérifié que le nom de domaine est simple, concis, intuitif et mémorisable. Pour les sites publics, il est important que toutes les pages du site contiennent dans l'en-tête (header) : le drapeau de la Tunisie, la mention « République Tunisienne », le nom du ministère de tutelle et le nom de l'organisme ainsi que son identité visuelle (logotype). Enfin, il a été vérifié l'existence d'un plan du site.

Pour ce qui est de l'utilisabilité, le modèle de l'UAE vérifie que :

- chaque page est identifiée par un titre de page décrivant le contenu de la page et que le contenu textuel des pages est bien hiérarchisé (Title, H1, H2, etc.),
- chaque page du site comporte les éléments de navigation et de repérage permettant à l'utilisateur de se situer dans le site (par exemple un menu actif) et que la hiérarchie entre les niveaux d'information dans le menu de navigation est explicite,
- toutes les pages du site comportent un lien « Accueil » renvoyant vers la page d'accueil,
- un menu des tâches courantes est présent dans toutes les pages et contient à titre indicatif les liens suivants : Accueil, Contact, A propos, Aide, FAQ, Liens utiles, Mentions légales, Plan du site, Accessibilité, etc.
- la présence d'un moteur de recherche interne situé en haut de la page est visible dans toutes les pages et se présentent sous la forme d'un champ de recherche et du bouton « Chercher »,

- le site offre des actualités récentes et à jour, accessibles depuis la page d'accueil, classées par ordre antéchronologique (à partir de la date la plus récente) et affichées linéairement,
- les champs obligatoires des formulaires sont signalés par un astérisque (rouge),
- il existe au moins deux langues (arabe et français ou anglais) clairement signalées
- le site offre une version mobile cohérente,
- les temps de réponses du système sont acceptables.

Enfin, pour ce qui est du design, cette étude a été attentive à la cohérence du style, à la clarté du contraste et à la facilité de lecture par rapport au fond de page.

Il faut remarquer que le modèle d'évaluation utilisé dans cette étude (voir Annexe B. Tableaux pour les détails) attribue à chaque caractéristique un poids qui correspond à son importance du point de vue de l'UAE dans l'ergonomie et l'utilisabilité du site. Le total des poids est de 67. Les notes sont attribuées selon le barème suivant qui varie entre 0 comme note minimale et 3 comme note maximale. (0, la caractéristique est absente, 1 elle est élémentaire, 2 elle est moyenne et 3 elle est conforme). Il ressort du Tableau 10/Annexe 2 que les sites reflètent une maîtrise des techniques de présentation sur le Web avec globalement une bonne visibilité, utilisabilité et un design tout à fait correct, voire parfois très agréable.

1.3. Notes

- ¹ <https://petiport.secure.europarl.europa.eu/petitions/en/home> – Accédé le 18 décembre 2019.
- ² <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say> – Accédé le 18 décembre 2019.
- ³ https://ec.europa.eu/solvit/index_en.htm – Accédé le 18 décembre 2019.
- ⁴ <https://opp.gov.pt/>
- ⁵ <https://www.simplex.gov.pt/>
- ⁶ Rapport de l'évaluation des sites web publics 2015, UAE (en arabe).

Chapitre 2. Analyse des plateformes

2.1. Engagement

Les entretiens réalisés dans le cadre de cette étude ont montré une volonté par les acteurs (soit administrations publiques, soit représentants de la société civile) de stimuler l'engagement des citoyens. Néanmoins, les données d'accès et de participation aux plateformes sont encore trop bas par rapport à la population (11 434 994 habitants en 2017), surtout si on l'examine par rapport à la participation aux pages institutionnelles sur les réseaux sociaux comme Facebook. En principe, l'on constate qu'une des forces contextuelles en faveur de l'orientation stratégique tunisienne d'E-participation est la forte utilisation des réseaux sociaux (en particulier Facebook) pour l'interaction avec les citoyens (voir ci-dessous les remarques dans la section « État actuel de la stratégie d'e-participation »). Par la suite, on fournira un aperçu de cette dimension numérique de l'engagement. Par exemple, en considérant les deux portails qui en principe devraient concerner le niveau de E-association, « e-participation.tn » et « e-people », durant la période 2017-2019, le nombre total d'inscrits sur le portail « e-participation.tn » a été de 42 contributeurs¹ (le détail des contributeurs qui ont été actifs chaque année pour la version arabe et française sont montrés dans le Tableau 2.1) ; tandis que pour le portail « e-people », au mois de novembre 2019 le total des mentions « j'aime » a été 607 (185 en Avril 2018) et les abonnés (*followers*) étaient 619 personnes (189 en Avril 2018), montrant une croissance générale de l'intérêt envers la plateforme².

Tableau 2.1. Portail E-participation.tn : Contributeurs actifs, actions enregistrées et connexions pour la version arabe et française (période 2017-2019).

Version arabe du portail	2017	2018	2019
Contributeurs actifs	27	18	15
Actions enregistrées	1394	648	531
Connexions	385	139	169
Version française du portail	2017	2018	2019
Contributeurs actifs	13	10	9
Actions enregistrées	887	62	95
Connexions	308	58	57

Les chiffres des portails publics d'E-participation peuvent être contextualisés en prenant en considération Facebook, de loin le principal réseau social utilisé par la population tunisienne. Cependant, il faut préciser que le nombre d'abonnés montré dans la liste suivante (produite le mardi 15 octobre 2019) n'a pas une activité correspondante dans les commentaires qu'on peut utiliser ici comme proxy pour l'engagement :

- Présidence du Gouvernement Tunisien – 595 947 abonnés.
- Ministère de la Jeunesse et des Sports Tunisien – 246 434 abonnés.
- Ministère des Affaires Locales et de l'Environnement – 196 267 abonnés.

- Ministère des Technologies de la Communication et de l'Économie Numérique – 104 014 abonnés.
- Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique – 203 659 abonnés.
- Ministère des Affaires Sociales – 83 434 abonnés.

En considérant les publications (« *posts* ») dans la période 30 Septembre – 15 Octobre 2019, la Présidence du Gouvernement Tunisien (72 commentaires en moyenne par publication le 15 Octobre) et le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (36 en moyenne par publication le 15 Octobre) ont le plus grand nombre de commentaires aux publications. Parmi les organisations engagées dans des services publics, qui sont aussi intéressantes par rapport au domaine de la médiation, il faut noter que la Société Tunisienne d'Électricité et du Gaz (STEG) en juin 2014 avait 130 858 abonnés à sa page Facebook avec une grande concentration en Europe, mais également des représentants dans les Amériques, Afrique, Moyen Orient et Asie, ce qui montre l'intérêt potentiel des citoyens tunisiens vivant à l'étranger (source: Société Tunisienne d'Électricité et du Gaz 2019).

Tableau 2.2. Indicateurs pour les pages Facebook de « OGP Tunisie » et « Data.gov.tn ».

Site	Date	Lifetime Total Likes	28 Days Organic Reach	28 Days Page Engaged Users
Open Government Partnership Tunisie	6 novembre 2019	5168	1085	143
Data.gov.tn	6 novembre 2019	5908	1	33

Enfin, si on considère les indicateurs sur les pages Facebook de « Open Government Partnership Tunisie » et « Data.gov.tn », deux portails proches de l'E-participation, on voit que d'un côté il y a un intérêt croissant pour l'« ouverture » de l'administration publique, mais de l'autre côté l'engagement, par exemple, dans l'accès à l'informations et aux services liés aux données ouvertes n'est pas encore significatif et peut bénéficier du développement du côté e-association par les trois portails publiques d'E-participation.

Afin de mesurer les interactions Facebook dans le secteur public, Mergel (2013, pp. 330–332) a fourni un cadrage qui considère trois « missions » : *transparence* (mesurée par le nombre de fans et le nombre de « likes » pour les publications), *participation* (mesurée par types et fréquence des publications, commentaires et « likes » sur Facebook) et *collaboration* (partage sur Facebook avec d'autres ou diffusion sur des réseaux). En utilisant comme base ce cadrage, Sultana Lubna Alam (2016) a analysé les interactions Facebook de 145 organismes du gouvernement fédéral australien de janvier 2013 à janvier 2016. La taille médiane des abonnés pour toutes les agences australiennes était de 15 738, mais l'étude remarque que cette base d'abonnés était concentrée, étant donné que, par exemple, Australia.com comptait 6,6 millions d'abonnés (Alam 2016, p. 5). L'étude remarque aussi que le volume des interactions dans la période considérée comprenait 77 702 178 « likes », 17 002 648 actions et 3 033 969 commentaires, tandis que les agences fédérales ont reçu en moyenne 2 100 059 « likes », 459 531 partages et 81 999 commentaires par mois (Alam 2016, p. 7).

En considérant maintenant comme benchmark des données plus récentes sur les administrations publiques du Royaume-Uni, le site PRWeek a demandé à la société d'analyse et de marketing des médias sociaux Socialbakers³ de mesurer la performance de 20 ministères sur trois plateformes de médias sociaux – Facebook, Instagram et Twitter –

du 1er juin 2018 au 31 mai 2019 (Griggs 2019). Pour ce qui concerne les plus performants dans l'engagement (combien le public interagit avec ses publications, « likes », en les partageant ou en les commentant) le Ministère de la Défense a eu 101 066 interactions avec 312 122 abonnés et 783 publications, suivi par le Ministère de l'Éducation qui a eu 65 158 interactions avec 119 008 abonnés et 762 publications (Griggs 2019).

En suivant le cadrage proposé par Mergel (2013), ces résultats montrent donc que l'administration publique tunisienne a atteint un niveau satisfaisant en ce qui concerne la transparence comme mission dans l'usage de Facebook, et que le développement de l'E-participation peut créer un cercle vertueux qui permet un développement systémique des interactions vers un degré plus important de participation et de collaboration.

2.2. Gouvernance

Les différentes organisations consultées (soit de l'administration publique, soit de la société civile) ont montré leur intérêt à utiliser les plateformes nationales pour l'E-participation. Néanmoins ils considèrent la possibilité de développer des plateformes alternatives surtout pour la fonction de médiation, mais aussi pour l'E-participation et la consultation car ils pensent que la présence d'une multitude de canaux d'accès pour le citoyen serait bénéfique. Cette tendance est renforcée par l'activité des bailleurs de fonds qui mettent à disposition des financements pour des associations qui développent des plateformes numériques. A cause d'une faible coordination des financements et des projets, une prolifération de plateformes redondantes en termes de fonctionnalités s'est produite. Cependant, il y a des propositions par certains ministères de résoudre la redondance au niveau du front office des plateformes à travers une intégration au niveau du back office pour les données.

Au niveau réglementaire (voir le Tableau 2.3), les lois existantes et les nouveaux décrets en cours de préparation permettent aux administrations de faire les consultations publiques en ligne sur leurs propre site Internet, et rendent obligatoire l'usage du portail national de l'information juridique seulement pour les consultations relatives aux projets de textes législatifs et de textes réglementaires prenant la forme de décrets gouvernementaux ou d'arrêtés ministériels.

Tableau 2.3. Textes réglementaires par plateforme

Année	Type	Nom	Objet	Plateforme	Organisation
2020	Décret gouvernemental	Décret E-People	Fixer le contenu du système de communication et d'interactivité en ligne avec le citoyen « e-people Tunisia » et déterminer les méthodes de gestion y afférentes.	E-People	BCRC
2016	Loi Organique	Loi Organique 22 (24 mars 2016)	Lois d'Accès à l'Information	-	-
2018	Décret gouvernemental	Décret gouvernemental n°328-2018 (29 mars 2018)	Organisation des consultations publiques	www.legislation.tn	Présidence du Gouvernement
2014	Circulaire	Circulaire n° 31 du 30 octobre 2014	Approche participative dans l'élaboration des textes juridiques	www.legislation.tn	Présidence du Gouvernement

Par conséquent, les autres formes de participations ne demandent pas l'usage exclusif des portails nationaux. Cela est un facteur contextuel important pour définir l'évolution de

l'écosystème de l'E-participation en Tunisie et surtout quel modèle de gouvernance lui associer, en considérant qu'actuellement il existe une configuration caractérisée par plusieurs décideurs et solutions, avec un fort engagement au niveau du gouvernement et des administrations centrales qui est néanmoins entouré par un ensemble d'initiatives et plateformes (dans certains cas potentiels) développées indépendamment par les administrations locales et la société civile. Donc pour capitaliser sur tous ces efforts il faut trouver un modèle qui catalyse la pluralité qui caractérise actuellement l'E-participation tunisienne afin d'optimiser les ressources, d'augmenter l'engagement des citoyens et de passer d'une utilisation ad hoc des plateformes à leur utilisation systématique dans tous les processus de prise de décisions.

2.3. Service

Les services fournis couvrent principalement la médiation (plateforme e-people) et la consultation (e-participation.tn, legislation.tn). Parmi les services de consultation, legislation.tn est connu et a été accédé par la plupart des acteurs interviewés dans le cadre de cette étude, tandis que E-participation.tn est considéré utile et la plupart des interviewés ont l'intention d'y accéder, néanmoins ils ont parfois déclaré ne pas bien le connaître. A ce propos, il y a parfois une difficulté à comprendre les différences parmi les différents portails et même parmi les fonctionnalités du portail e-participation.tn (e-consultations, e-idées et débats publics). Le service e-idées semble particulièrement à développer en termes de communication, gestion et finalité, comme cela sera expliqué dans les recommandations.

Pour le portail e-people, certains services ne sont pas encore opérationnels. L'équipe du BCRC, malgré ses ressources humaines limitées, est néanmoins consciente de la difficulté et de la charge que demande la gestion de ces services en termes de modération, réponse et de suivi des questions.

Il en ressort que le champ de l'E-participation est très large et offre des opportunités d'investissement et de développement très importantes. Seules quelques niches sont actuellement exploitées en Tunisie si l'on regarde l'étendue des possibilités tout au long du cycle des politiques publiques. Il est ainsi évident que les efforts des équipes de l'administration centrale ne pourront pas à eux seuls répondre à l'ensemble des opportunités et des défis de l'E-participation : la conception, le développement et l'exploitation de nouveaux services devront se faire de façon large, ouverte et coordonnée. Par exemple le site Gouelhom.org essaye de mettre en œuvre un service de pétitions orienté vers les communes en proposant aux citoyens de rédiger une requête afin de recueillir de l'adhésion pour la présenter à la commune concernée.

2.4. Organisation

Les ressources humaines représentent un enjeu important pour la majorité des administrations publiques, en particulier au niveau local. A ce propos, les entretiens ont montré l'importance d'avoir plus de formation et d'incitations pour les fonctionnaires publics afin d'insérer l'E-participation et ses outils de suivi dans la démarche administrative actuelle.

En fait, les administrations en charge des plateformes d'E-participation doivent s'occuper du niveau de service de la promotion des initiatives, de la modération des activités de consultation et médiation ainsi que des suivis, fondamentaux pour l'engagement et la confiance des citoyens. Du côté système, les administrations publiques doivent identifier et mobiliser les compétences nécessaires à la fois pour gérer les projets d'implémentation

et de maintenance technique d'une part et pour gérer les aspects opérationnels d'autre part. Les aspects opérationnels et de gestion du changement sont en général sous-estimés comme cela ressort des budgets inscrits dans le document de la stratégie « Smart Gov 2020 » (UAE 2016, pp. 43-44).

2.5. Infrastructure et systèmes d'information

La Tunisie possède une infrastructure informatique et de télécommunication tout à fait à même de supporter les besoins de l'E-participation. En 2019, le nombre de lignes Internet (fixes et mobiles) est supérieur à 10 millions de lignes⁴ pour une population de 11,5 millions d'habitants, ce qui donne un taux d'abonnement à l'Internet de 85,7% des habitants, alors que presque 46,1% des ménages ont accès à l'Internet⁵.

Les plateformes d'E-participation respectent généralement les règles de l'art en matière de conception et d'infrastructure. Ainsi, les plateformes sont en « responsive design » afin de pouvoir s'afficher sur plusieurs terminaux numériques (ordinateurs, tablettes, smartphone). Cependant, ces plateformes manquent d'outils d'interopérabilité (identification, authentification, SSO, échanges de données, ...) et ne présentent pas encore d'applications mobiles qui pourraient créer un lien plus fort (techniques de push et de notifications) avec les citoyens participants.

La plateforme e-people est développée selon un framework en open source basé sur la technologie JAVA, tandis que la plateforme e-participation est bâtie sur un framework propriétaire EOLAS. Il en est de même pour la plateforme législation.tn qui est bâtie avec un framework propriétaire qui n'est plus commercialisé. S'agissant des plateformes nationales, l'utilisation de framework propriétaire peut engendrer des problèmes de maintenance si jamais la relation avec le fournisseur de technologie n'est pas solide. Pour ce qui est de l'hébergement, les plateformes publiques sont hébergées chez deux institutions spécialisées : le Centre National de l'Informatique et l'Agence Tunisienne d'Internet. Ces institutions gèrent certains aspects de gestion des systèmes et tous les aspects de gestion des réseaux et sécurité.

Enfin, il faut noter que certaines administrations font face à des problématiques de maintenance à la suite de la forte rotation du personnel technique très demandé sur le marché du travail et de la non adaptation des procédures administratives pour l'accompagnement de la gestion de ce type de plateforme (agilité, achat de hardware pour une montée en charge rapide, contrats de maintenance externes, etc.).

2.6. Notes

¹ C'est le chiffre des utilisateurs authentifiés, y compris les administrateurs de la plateforme. Il faut néanmoins remarquer que ce chiffre peut être plus important en tenant compte que la participation aux consultations se fait avec des utilisateurs anonymes dans l'objectif de faciliter l'accès aux consultations.

² Source : UAE Novembre 2019.

³ <https://www.socialbakers.com/> Accédé le 9 Janvier 2020

⁴ Source : site du MTCEN <https://www.mtcen.gov.tn/index.php?id=325&L=wkulvpqoh> qui donne des chiffres de septembre 2019 – Accédé le 10 janvier 2020.

⁵Source : Site du MTCEN

https://www.mtcen.gov.tn/fileadmin/user_upload/Core_indicators_on_access_and_use_of_ICT_by_households_and_individuals_Fr_2017-2018.pdf, Chiffres pour l'année 2018 – Accédé le 10 janvier 2020.

Chapitre 3. État actuel de la stratégie d'E-participation

A présent il n'y pas une stratégie d'E-participation en Tunisie mais plutôt une orientation stratégique dans le document « Smart Gov 2020 ». Néanmoins, en suivant le classement des stratégies d'E-participation (*Isolée, Combinée, Intégrée*¹) proposé par Wirtz et al. (2018, p. 5), les entretiens et l'analyse de l'état des plateformes tunisiennes montrent que l'implémentation par les différents acteurs (soit administration publique, soit société civile) de l'orientation stratégique officielle, qui vise à l'unité des efforts, résulte dans une stratégie d'E-participation qui est plutôt « isolée », c'est-à-dire caractérisée par une faible intégration et une coordination indépendante des instruments, qui sont gérés individuellement. Comme noté par Wirtz et al. (2018, p. 5) : « la faible coordination des instruments de participation électronique peut entraîner une approche non coordonnée à l'égard des groupes de la demande, entraînant une concurrence et une cannibalisation des participants du groupe de la demande »². Le résultat est la présence d'accès multiples pour les citoyens pas forcément intégrés qui peuvent créer de l'incertitude dans l'identification du bon point de contact pour leurs propositions / réclamations et une incertitude conséquente dans la capacité de réponse des autorités. En fait, si par exemple au niveau local, le citoyen peut utiliser plusieurs plateformes pour une même réclamation, il s'attend à ce qu'elles renvoient au même destinataire institutionnel et avec les mêmes temps de réponse, tandis que dans la pratique, les plateformes ont différents destinataires ou différents parcours pour rejoindre un même destinataire responsable du service et donc une efficacité différente en termes de temps de réponse. Le résultat peut conduire à une perte de confiance dans les systèmes en ligne, une préférence pour le guichet physique traditionnel ou encore un manque de participation numérique.

La multiplicité des acteurs peut créer une compétition entre plateformes qui pourrait décourager les citoyens de recourir à la participation publiques tout en réduisant les effets et la perception de leur succès, si ladite multiplicité n'est pas gérée avec une vision stratégique, comme montré par la littérature sur l'E-participation même dans le cas de pays leaders dans le gouvernement numérique (Toots 2019). Ces défis sont quand même compensés par des points de forces, telle que la conscience diffusée au niveau du gouvernement de l'importance des nouvelles technologies et de leur impact sur la façon de communiquer avec les citoyens, en d'autres termes, un soutien politique qui est important pour le développement d'initiatives pour l'E-participation en Tunisie. Une liste résumant les forces et les défis de l'E-participation en Tunisie pour le développement des plateformes gouvernementales est présentée dans l'encadré suivant.

Encadré 3.1. Forces et défis de l'E-participation en Tunisie

3.1.1. Forces

- La conscience de plusieurs acteurs de l'importance des nouvelles technologies et de leur impact sur la façon de communiquer avec les citoyens.
- L'existence d'une orientation au niveau de la stratégie nationale Smart Gov 2020 dédiée à l'E-participation.

- L'existence d'expériences pilotes qui permettent d'avoir un retour d'expériences par rapport aux projets d'E-participation.
- L'existence de plateformes techniques pour accueillir les expériences d'E-participation.
- L'existence de textes législatifs qui imposent un engagement électronique des citoyens (Code des collectivités locales, décret législation.tn, etc.).
- La présence d'organismes techniques qui supportent les aspects techniques des projets (comme le CNI et d'autres).
- Une utilisation forte des réseaux sociaux (en particulier Facebook) pour l'interaction avec les citoyens.
- Un taux d'accès à Internet élevé.
- Des structures de suivi des plateformes de participation
- La vitalité de la société civile et des citoyens à participer en ligne.

3.1.2. Défis

- Un cadre juridique en cours d'achèvement avec des lacunes quant à l'obligation de la participation citoyenne.
- Des expériences pas encore concluantes de bout en bout avec un faible volume d'interactions et un risque d'essoufflement pour les projets pilotes.
- Connaissance limitée des plateformes par les citoyens et l'administration et peu de communication autour des plateformes
- Absence d'une vision cohérente des différentes plateformes et des autres aspects de l'E-participation.
- Plusieurs intervenants gouvernementaux, de la société civile et des partenaires internationaux et plusieurs plateformes avec des redondances d'actions et des prérogatives non clairement spécifiées en termes d'E-participation.
- Une gouvernance des plateformes qui n'est pas encore en place.
- Un leadership au niveau des processus métiers qui tarde à s'affirmer.
- Absence d'une architecture technique globale qui favorise l'ouverture et la réutilisation des composants.
- Une grande dépendance de Facebook en matière de participation citoyenne.
- Les sites sont orientés vers l'administration plus que vers le citoyen. Les interactions et les commentaires des citoyens ne sont souvent pas mis en valeurs.

3.1. Notes

¹ Traduction des auteurs de ce rapport.

² « The low coordination of e-participation instruments may cause an uncoordinated approach toward the demand groups, leading to competition and cannibalization among demand group participants » Wirtz et al. 2018, p.5.

Chapitre 4. Recommandations

Cette section présente des recommandations en matière d'E-participation selon cinq axes d'analyse : engagement, gouvernance, services, organisation et enfin, les aspects techniques d'infrastructure et de système d'information. La deuxième partie de la section présente des recommandations spécifiques pour chacune des trois plateformes gouvernementales analysées.

4.1. Engagement

L'activité de la population tunisienne sur les réseaux sociaux nous montre qu'il y a un intérêt et une demande de participation. Afin d'accroître l'engagement des citoyens dans les plateformes publiques, il faudrait travailler sur l'alignement avec le contexte tunisien, sur la satisfaction dans l'usage des portails et sur la démonstration de l'engagement des décideurs politiques.

Pour l'alignement avec le contexte, il faudrait identifier régulièrement (donc avec des cycles bien échelonnés) les besoins des citoyens (différentes communautés, régions, etc.) afin de promouvoir des appels à participation ciblés et améliorer en même temps la satisfaction dans l'usage des portails. Cette dernière doit être développée également avec une amélioration de la performance, ponctualité et personnalisation des suivis et de la qualité de la capacité de réponse de l'administration publique¹ afin d'augmenter la confiance des citoyens, mais aussi leur sentiment de développement individuel pour lequel certaines études ont montré qu'il est lié à la perception d'influencer les décisions politiques à travers l'E-participation (Kim and Lee 2012). Il faudrait donc créer un cercle vertueux lequel, en travaillant sur la qualité et la satisfaction d'usage des portails, irait accroître l'engagement à travers une vraie « expérience d'E-participation » comme développement individuel des citoyens par la confiance de l'efficacité de leur action sur les décisions politiques, en passant de la communication unilatérale via les réseaux sociaux à une collaboration effective entre l'administration et les citoyens au travers des plateformes.

Parallèlement du côté proposition et consultation, il faudrait développer l'engagement dans une direction de production d'idées et de solutions pour améliorer les services et l'action de l'administration publique en adoptant, par exemple, un modèle de « production participative » (crowdsourcing) pour le portail national d'E-participation, en développant dans cette direction la section « e-idées » (plus de détails sont fournis dans la section dédiée aux recommandations pour ce portail). Le but de cette approche est d'intensifier l'engagement des citoyens avec une reconnaissance visible et en le reliant aussi au développement des startups / entrepreneuriat (par exemple, à travers l'usage des données ouvertes pour de nouveaux services demandés à travers une consultation publique). Cela est important afin de relier l'E-participation à l'innovation sociale (développement d'entreprise et place du travail) et à la valeur publique (Misuraca et al. 2016, 2018). En ce qui concerne la démonstration de l'engagement des décideurs politiques, il conviendrait d'augmenter la communication institutionnelle des portails d'E-participation en promouvant chaque consultation parmi les groupes et communautés des citoyens concernés (en travaillant simultanément sur l'aspect contextuel également).

Enfin, il faudrait travailler au niveau des systèmes afin de multiplier les points de contacts et d'engagement avec le partage du back office avec des applications mobiles et des sites web tiers (administration locale, société civile, agences gouvernementales, etc.).

4.2. Gouvernance

L'état actuel de la gouvernance de l'E-participation est une configuration orientée vers une fédération de décideurs et de solutions. Néanmoins, afin d'optimiser la gestion des ressources vers des résultats qui fassent progresser l'E-participation en Tunisie, il est recommandé que toutes les administrations puissent passer par la même plateforme et que les organisations professionnelles et les composantes de la société civile soient impliquées afin qu'elles interviennent sur les aspects les concernant.

Au niveau de la gouvernance, il faudrait donc agir soit au niveau réglementaire et de la direction (leadership) pour qu'il y ait un rôle de veille, comme c'est le cas actuellement au sein de l'UAE, mais qui soit renforcé et défini encore plus clairement afin qu'on oriente toutes les administrations vers les plateformes publiques disponibles. Il faudrait choisir une approche de concertation entre les différentes parties prenantes, par exemple par la création d'un espace de partage et de prise de décision commun à tous les acteurs opérant dans le domaine de l'E-participation avec une identification claire des rôles, de la prise de décision, de la gestion des projets, de la coordination et de l'approbation des projets. Ce dernier point peut même être développé au niveau technique en travaillant sur l'architecture et le back office (comme on le montrera dans la suite de ce rapport) et au niveau front office, en transformant par exemple la plateforme nationale d'E-participation en un hub, où les citoyens puissent aussi accéder à des plateformes de la société civile.

En ce qui concerne le niveau réglementaire, il faudrait orienter le cadre juridique afin d'encourager une définition claire des rôles ainsi qu'un modèle de gouvernance unique (et choisir, par exemple, selon un modèle centralisé ou distribué). En principe, il est recommandé d'élargir les concertations sur le projet de décret sur l'E-participation en prenant en compte les aspects opérationnels et en rendant obligatoire, pour tous les projets de loi, la consultation via la plateforme legislation.tn. L'utilisation de la plateforme legislation.tn pour les consultations autour des projets de textes de loi est obligatoire. En revanche, l'utilisation des autres plateformes telle que e-participation.tn peut être facultative. Il faut donc bâtir une stratégie cohérente portant sur les différents aspects et impliquant les différents intervenants. Quelle fonctionnalité pour quel usage ? Sur quelle plateforme pour quel objectif ? Avec quels moyens et sous quelle autorité (leadership) ? Il est donc important d'impliquer aussi de partenaires de la société civile à travers des actions visant à prévoir l'évolution continue des besoins et des usages, vu que, comme il a déjà été noté, les plateformes ne peuvent rester figées.

Il faut néanmoins renforcer la collaboration et la coordination entre les différents intervenants gouvernementaux (UAE, DGRPA, cellules de communication, BCRC, etc.), supportée par une direction qui soit claire, en concordance avec toutes les parties intervenantes et avec une fonction de gestion de programme « program management » pour les autres initiatives qui doivent être considérées comme « projets » d'un même programme. Il faudra donc mettre aussi en cohérence les projets avec l'assistance technique relative à l'E-participation, et orienter les appuis sur certains cas pilotes et les réussir, avant d'élargir le périmètre. A ce propos il faudra définir des critères et les indicateurs de performances et les moyens de les atteindre : par exemple, les sites web mis en place pour 12 municipalités dans le cadre du projet « Espace citoyen » (GIZ) offrent plus que 30 services pour une population de 700 000 habitants et le taux de fréquentation sur place est

de 10 % de la population par année et de 1 % de la population en ligne (source : entretien réalisée le 11 septembre 2019). Est-ce qu'il faut le considérer un paramètre approprié pour les autres projets ? Est-ce qu'il faut viser d'autres pourcentages ? Si oui, lesquels ? Parmi les bonnes pratiques présentées, nous pouvons considérer l'approche française pour la définition des critères pour les plateformes et services d'E-participation et la création d'un hub pour l'E-participation selon laquelle on peut proposer des modules de services prêts (déjà déployés) pour l'évolution des portails existants et faire leur promotion auprès d'acteurs publics et privés.

Enfin, il vaudrait mieux orienter les citoyens avec une activité de communication intensifiée et ciblée, d'un côté pour montrer l'engagement des décideurs politiques et leur rôle, et de l'autre côté pour faire connaître et clarifier les fonctions des différentes plateformes tunisiennes, en les classant comme plateformes pour la médiation au niveau des services, plateforme de consultation, plateforme pour la transparence des informations, etc.

4.3. Service

Il est suggéré de mettre en œuvre une approche de services structurée et évolutive. En effet, l'évolution des outils technologiques permet à chaque fois d'étoffer les outils, d'en améliorer l'ergonomie et la qualité, voire d'apporter de nouvelles expériences utilisateurs complètement inédites. Ainsi, les plateformes d'E-participation doivent être pensées avec des approches ouvertes et en utilisant au maximum les normes et les standards établis.

Dans cette optique, la proposition serait d'avoir des moteurs de services (back office) centralisés afin de recueillir l'ensemble des interactions avec les citoyens et de pouvoir les analyser et les recouper. Ces moteurs de services seraient disponibles d'une part aux plateformes d'E-participations dédiées via des accès directs et d'autre part aux différents portails gouvernementaux via une ouverture technologique selon une architecture SOA (Service Oriented Architecture).

Ainsi, les mêmes fonctionnalités peuvent être utilisées par l'ensemble des citoyens utilisateurs ce qui permet d'avoir une harmonie dans les différents points de contact des citoyens avec l'administration qu'elle soit locale ou centrale. Cela permettrait également de rapprocher les services d'E-participation des autres services fournis par l'administration (information, services en lignes, etc.).

Cette approche a pour avantage de faire une séparation claire des outils d'E-participation qui se présentent comme un facteur supplémentaire de communication et d'association du citoyen, avec les processus de digitalisation des différents services de l'administration qui sont dans une logique de relation client.

Ainsi, les 3 premiers moteurs dont les services existent actuellement pourraient être :

- les commentaires sur un projet de texte concernant un sujet précis et intéressant les citoyens (à l'instar des services existant de e-consultation et legislation.tn qui offrent une opportunité de participation à la société civile),
- la soumission de nouvelles idées,
- et le forum de discussion.

En matière de commentaires et de forum, il est recommandé que l'ensemble des interventions des citoyens soit visible et accessible aux commentaires. Il serait également intéressant de créer des liens pour que le citoyen puisse partager ses commentaires sur les

réseaux sociaux, ce qui inciterait les connexions individuelles à ces réseaux à lui répondre sur les plateformes, ce qui pourrait attirer progressivement de nouveaux utilisateurs vers les plateformes d'E-participation.

En ce qui concerne l'identification de l'utilisateur (le citoyen), il est suggéré d'utiliser une identification progressivement restrictive, c'est-à-dire que certaines fonctionnalités basiques ne nécessitent pas d'emblée une authentification forte car il serait inutile de demander à l'utilisateur dès son premier contact un processus d'identification trop contraignant. D'autres fonctionnalités plus critiques, telles que les pétitions ou les votes, pourraient exiger une authentification plus forte. Les éléments permettant cette authentification forte seraient rajoutés au moment de l'utilisation de ces fonctionnalités critiques.

Le volet évolutif de cette approche est qu'on pourrait y ajouter de nouveaux moteurs d'E-participation, tels que les pétitions électroniques, sans pour autant remettre en cause la totalité des développements réalisés.

4.4. Organisation

Il y a deux axes principaux qu'il faut aborder au niveau de l'organisation pour améliorer la diffusion, l'usage et l'efficacité des portails d'E-participation : *gérer le changement et les résistances* qui existent et qui freinent l'utilisation des plateformes, et travailler sur la *communication*. Comme noté par exemple par Kim et Lee (2012, p. 826), pour que la communication soit efficace et efficiente, entre les participants électroniques et les employés du gouvernement, il faut que les dirigeants gouvernementaux mettent l'accent sur le renforcement des capacités de gestion des agences gouvernementales pour coordonner et permettre l'intégration, le partage et le transfert d'informations et de connaissances au sein des agences et des réseaux gouvernementaux.

Pour gérer la résistance au changement, il est recommandé de revoir les processus existant à la lumière de l'utilisation de l'E-participation (tâches en parallèle, réduction de délais, etc.). Il faut donc que les approches actuelles, guidées par la technique, soient portées par les métiers qui doivent être identifiés. A ce propos, il faudra mettre en place une approche de sensibilisation / formation des intervenants de la fonction publique qui devrait être supportée par i) l'identification et l'engagement du personnel avec un profil de « passeurs de frontières » (« *boundary spanning* »²) et donc ii) l'animation d'un réseau de correspondants dans les Ministères et surtout iii) le ciblage des jeunes fonctionnaires qui ont la culture numérique pour créer éventuellement des communautés de responsables de la participation électronique afin d'échanger les bonnes pratiques. Enfin, il faut créer des motivations (au niveau du salaire, du prestige et de la reconnaissance, etc.) pour l'intégration des activités de support aux services d'E-participation, ou bien rajouter une mention explicite dans les fiches de poste des employés.

Ces points sont importants pour développer le back office vers une utilisation avancée des fonctionnalités existantes (comme, par exemple, e-idée et forum sur le portail e-participation.tn) en engageant des équipes spécialisées dans la modération et la communication. Au niveau de l'organisation des compétences, il faudrait aussi prévoir une séparation entre le rôle stratégique de développement de la participation électronique et le rôle d'opérateur de plateforme pour créer aussi des parcours de carrière guidés par l'évolution continue des compétences et enfin, favoriser en même temps l'entrée dans l'administration publique de jeunes lauréats ou détenteurs de doctorats, ainsi que des personnes provenant du secteur privé avec des certifications comme MBA (Master of

Business Administration). Pour finir, ces actions au niveau des compétences doivent appuyer le savoir-faire (« know-how ») nécessaire pour intégrer les métriques issues des plateformes dans les prises de décision (dimensionnement de programme ou de services, évolution, etc.).

Pour ce qui concerne la communication autour des plateformes, il faudrait l'intensifier, surtout sur les réseaux sociaux et dans les différentes communautés constituant la société civile tunisienne, et aussi la cibler à travers une segmentation des utilisateurs pour une meilleure approche d'engagement des citoyens (jeunes, seniors, etc.). Pour cela, il faudrait prévoir des compétences avancées dans l'administration publique, telles que des unités dédiées de « data-scientist » et de « digital strategist » ou encore, des profils semblables, intégrés dans les équipes existantes.

4.5. Infrastructure et systèmes d'information

Pour l'infrastructure et les systèmes d'information, cette étude recommande de prendre une définition large de l'aspect infrastructure. En effet, si la définition stricte peut laisser entendre que l'infrastructure est l'ensemble du matériel informatique et des moyens de télécommunication qui font que les plateformes puissent tourner et être accessibles aux citoyens, il serait intéressant d'inclure également les briques de bases d'un système qui doit s'intégrer dans un environnement de référence. En effet, nous préconisons que les moteurs et les plateformes d'E-participation puissent s'appuyer sur des composants logiciels de références, tels que l'identification électronique du citoyen, le SSO (single sign on) qui permet à un utilisateur déjà connecté à une quelconque plateforme de l'administration de ne pas avoir à se connecter à nouveau à un autre portail ou site d'E-participation et ce, en conservant son identifiant et en utilisant les attributs nécessaires pour accéder au deuxième site. Par ailleurs, l'intégration des briques de bases du système d'information de l'administration peut être considérée comme faisant partie de l'infrastructure de base. Cette intégration peut concerner également les workflows, les plateformes d'interopérabilité et de médiation, les outils de signature électronique, etc³.

Pour ce qui est des systèmes d'informations, nous recommandons d'adopter des technologies standards et ouvertes afin de faciliter la maintenance. Il est aussi important de suivre les directives communes d'architecture applicative de l'administration si elles existent afin de garantir la cohérence entre les différents systèmes de l'administration.

S'agissant de technologies ouvertes, les adaptations et les évolutions des plateformes et des moteurs d'E-participations devraient être pris en compte comme une partie intégrante de tout projet de mise en place d'une solution au même titre que l'hébergement, l'exploitation ou le déploiement.

Ainsi, les moteurs doivent être conçus selon une architecture ouverte orientée services (SOA). Elle permet de mettre à disposition des services d'E-participation qui pourront être utilisés par des tiers via la plateforme nationale d'interopérabilité en cours de mise en place⁴.

Les plateformes et les moteurs d'E-participation nécessitent une gestion technique centralisée aussi bien pour la maintenance applicative corrective et évolutive que pour l'hébergement et l'exploitation. Cette gestion technique doit être assurée par un organisme spécialisé public ou privé selon des termes de référence dûment établis. Il est néanmoins nécessaire de ne pas être tributaire d'un seul partenaire et faire en sorte que le savoir-faire reste chez au moins deux partenaires, afin de garantir l'évolution et la bonne exploitation de la solution.

À ce titre, il y a lieu de souligner l'importance des technologies d'hébergement et d'exploitation. En effet, ces plateformes peuvent faire face à des charges d'utilisation fluctuantes pouvant parfois être très importantes (vu qu'elles sont dédiées à tous les citoyens). Elles doivent donc être conçues et exploitées dans des environnements « cloud ready » qui peuvent réaliser une montée en charge très rapide et quasi instantanée face à de fortes demandes d'utilisation.

4.6. Recommandations pour les plateformes

4.6.1. *E-people.tn*

Étant une plateforme dédiée à la médiation, il serait opportun de se focaliser sur cet aspect pour une utilisation optimale de la solution. L'objectif principal devrait continuer à consister à étendre la plateforme aux maximums des administrations, aux agences gouvernementales et aux entreprises publiques. Par ailleurs, il faudrait étoffer les équipes en charge du back office afin de mettre en œuvre les fonctionnalités dont l'exploitation n'a pas encore démarré.

Sur le plan fonctionnel, il serait intéressant de voir comment il serait possible d'alléger le processus d'inscription au moins pour les premières connexions et pour les volets alertes et suggestions et de demander le reste des informations pour la finalisation de la transaction ou pour le dépôt d'une requête.

Sur le plan technique, il faudrait penser à ouvrir la plateforme afin qu'elle puisse offrir des APIs accessibles à d'autres systèmes et la connecter dans une logique d'infrastructure gouvernementale globale en connectant notamment son workflow au système gouvernemental de gestion du courrier.

Enfin, une campagne de communication semble nécessaire pour faire connaître la plateforme et inciter les citoyens à l'utiliser.

Encadré 4.1. Recommandations pour e-people.tn

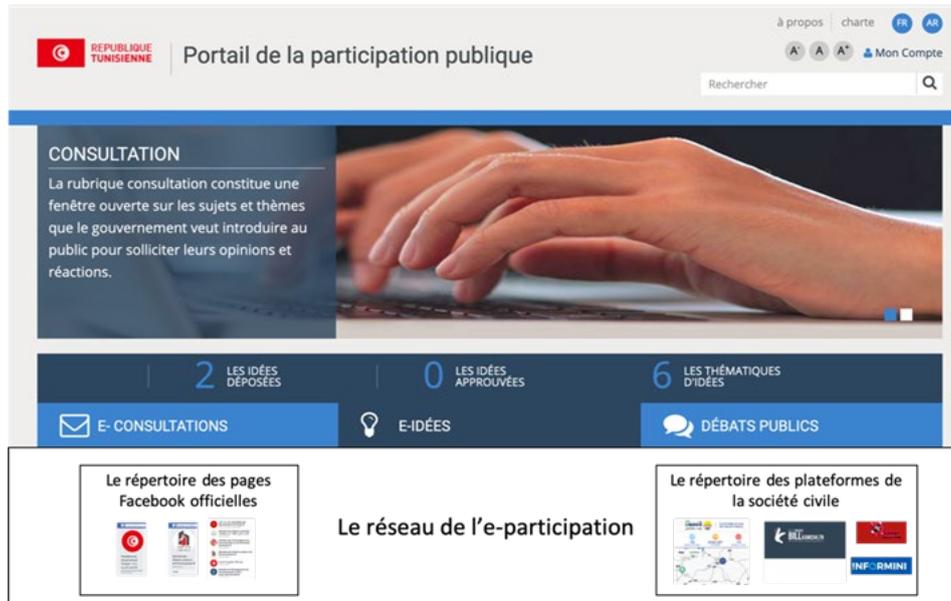
- Concentrer le rôle de la plateforme sur la médiation
- Étendre l'utilisation au plus grand nombre d'administrations.
- Étoffer l'équipe du back office afin d'ouvrir les autres fonctionnalités non encore exploitées
- Intégrer la plateforme dans une infrastructure gouvernementale globale notamment pour la gestion électronique des correspondances
- Ouvrir la plateforme via des APIs utilisables par d'autres applications/portails.
- Développer le nombre d'utilisateurs en lançant des campagnes de communication ciblées selon une stratégie bien définie.

4.6.2. *E-participation.tn*

La plateforme nationale « e-participation.tn » est le point d'appui fondamental pour l'évolution démocratique de l'E-participation en Tunisie, en particulier pour une consolidation du niveau E-consultation et le développement du niveau E-association. On recommande avant tout de la transformer en un hub, où les citoyens peuvent aussi accéder

aux pages Facebook des administrations publiques et aux plateformes de la société civile (un exemple simplifié de modification de la page d'accueil est montré dans le Graphique 4.1).

Graphique 4.1. Possible évolution du portail national de l'E-participation (exemple simplifié).



Les citoyens devront reconnaître le portail comme le point d'accès de l'E-participation, en suivant une démarche similaire, par exemple, à celle présentée dans l'analyse de la bonne pratique finlandaise. Dans ce cadre, l'implication des utilisateurs dans le design du portail serait importante afin d'améliorer l'utilisabilité du portail. On recommande de fournir en principe le répertoire des liens des pages Facebook officielles des administrations publiques et des plateformes de la société civile. Dans les deux cas, l'objectif est de canaliser le trafic des usagers de et à partir de chaque page Facebook ou portail, créant potentiellement un cercle vertueux visant à augmenter le nombre des visiteurs et des activités sur le portail « e-participation.tn » à travers une communication indirecte.

Quant aux portails de la société civile, cette action devrait en principe renforcer aussi la confiance et le lien entre les organisations, les communautés et le gouvernement/administration publique tunisienne tout en certifiant l'effort et la volonté d'ouverture et d'écoute de la voix des citoyens. Cette étude suggère une forte concertation avec les associations et les communautés de la société civile, afin d'établir des critères partagés pour être insérés dans le hub (en suivant, par exemple, le modèle français présenté dans la partie « bonnes pratiques » de ce rapport).

A côté d'un travail sur l'amélioration de l'architecture des contenus, des workflows de navigation et de cohérence d'étiquetage des sections du portail, on recommande de travailler sur l'engagement en direction de l'E-association dans une perspective d'innovation ouverte ou open innovation (Bogers et al. 2018; Chesbrough and Bogers 2014), en transformant par exemple la section « e-idées » en un point d'accès pour la production participative ou « *crowdsourcing* » (Afuah et al. 2018; Afuah and Tucci 2012; Howe 2006) comme dans le cas du service finlandais en ligne « Kuntalaisaloite » (les habitants) qui permet aux résidents d'une municipalité de soumettre des propositions

d'initiatives. Il faudrait créer des appels à proposition ciblés sur les besoins des citoyens (voir à ce propos les recommandations au niveau « organisation »), structurés par un workflow qui inclut l'*appel* (et l'activité d'engagement, voire la communication), l'*inscription, soumission des propositions*, éventuellement insérer une phase de *discussion et votes* par les usagers (avec une activité de modération), *évaluation* (avec des critères transparents et publiés/diffusés au début de la compétition) et *communication des résultats et remise des prix*. Cette dernière activité peut être liée à la création d'un grand évènement annuel sur l'E-participation (la « Journée nationale de l'E-participation »), ouvert à d'autres pays, visant également à discuter et présenter des bonnes pratiques⁵. Des compétitions d'idées vont ainsi transformer l'E-participation en un outil pour le développement de l'entreprenariat digital en Tunisie si par exemple on conçoit des compétitions d'idées où il est demandé de proposer de nouveaux services ou « app » qui supportent, améliorent et étendent l'existant. A ce propos une bonne pratique suggérée par cette étude est Challenge.gov, une plateforme gérée par l'Administration des services généraux des États-Unis (U.S. General Services Administration). La plateforme aide les agences fédérales et le gouvernement américain à engager les citoyens dans des concours de prix pour les meilleures idées et concepts ainsi que des solutions logicielles, scientifiques et technologiques qui aident à réaliser les missions des administrations publiques concernées. Challenge.gov fournit également une boîte à outils complète, une archive des concours achevés, des meilleures pratiques et d'études de cas sur l'organisation de concours de prix du secteur public (Challenge.gov 2020).

Encadré 4.2. Recommandations pour E-participation.tn

- Transformer le portail en un hub, où les citoyens peuvent aussi accéder aux pages Facebook des administrations publiques et aux plateformes de la société civile.
- Convenir avec les associations et les communautés de la société civile des critères partagés pour être insérés dans le hub.
- Mener un diagnostic des initiatives en matière de participation électronique au niveau local et intégrer des recommandations dans l'objectif d'harmoniser les plateformes au niveau local et la plateforme d'E-participation
- Améliorer l'architecture des contenus, des workflows de navigation et la cohérence d'étiquetage des sections du portail pour le rendre plus accessible, facile à utiliser et à comprendre par les citoyens, qui devraient être impliqués dans le design du nouveau hub.
- Développer la section « e-idées » comme point d'accès pour la compétition d'idées et propositions avec une approche orientée vers la production participative (crowdsourcing).
- Mener une communication intensive des activités du portail par exemple en créant un grand évènement national annuel pour communiquer autour de l'E-participation, des concours d'idée avec les jeunes autour de la plateforme et l'utilisation, des hackathon dans l'objectif de mettre en place des améliorations autour de la plateforme et création de nouvelle fonctionnalité
- Augmenter les ressources humaines et techniques dédiées au portail et au développement / à la gestion des initiatives.

4.6.3. *Legislation.tn*

La plateforme de [Legislation.tn](http://www.legislation.tn) va connaître une refonte totale. Il serait quand même important d'offrir les services de consultation dans une plateforme unique où il y aurait également des informations juridiques (par exemple, le portail législation pourrait devenir un service du portail E-participation.tn, qui pourrait ainsi comprendre les consultations sur les textes de loi). D'autres informations sur les législations comparées pourraient apporter une richesse supplémentaire à l'information qui sera disponible. La nouvelle plateforme devrait apporter plus de fraîcheur en termes d'ergonomie et de navigation. La liaison avec le portail de l'Assemblée des représentants du peuple pour le suivi des textes soumis serait également très bénéfique.

Sur le volet fonctionnel, la plateforme devrait s'appuyer sur un moteur de consultation centralisé (E-consultation par exemple) et ouvert, qui devrait offrir des services qui seront exposés et publiés par la nouvelle interface de la plateforme. Même si les réponses des ministères aux commentaires des citoyens sont déjà publiées sur le portail [legislation.tn](http://www.legislation.tn) dans un tableau détaillé, (voir le lien des projets de texte soumis à la consultation du public : <http://www.legislation.tn/projets-textes-soumis-avis>), cette activité devrait être renforcée et la participation du citoyen devra être encore plus mise en valeur en soulignant notamment les commentaires qui ont été pris en compte. Enfin, cette plateforme devrait être intégrée à une infrastructure comprenant un workflow inter-administrations afin de faire le suivi des commentaires avec les juristes des administrations concernées.

Encadré 4.3. Recommandations pour *Legislation.tn*

- Faire en sorte que la nouvelle plateforme, en train d'être développée, offre une performance améliorée en ligne avec les standards internationaux.
- Offrir les services d'E-consultation dans cette nouvelle plateforme où il y aura les informations juridiques.
- S'appuyer sur un moteur centralisé et ouvert d'E-consultation.
- Faire le lien avec la plateforme de l'ARP pour suivre l'avancement et l'adoption des projets de textes.
- Réviser la navigation du site et l'architecture des contenus.

4.7. Notes

¹ Par exemple, avec des actions comme préciser clairement les délais des réponses, donner aux citoyens des mises à jour sur leur dossier, publier les succès stories, etc.

² Pour les implications du concept de « boundary spanning » pour l'implémentation et l'usage des systèmes d'information, on renvoie à Levina et Vaast (2005).

³ A ces propos on suggère de considérer des bonnes pratiques pour les défis posés par l'identité numérique, comme par exemple les initiatives développées au Chili (OECD 2019).

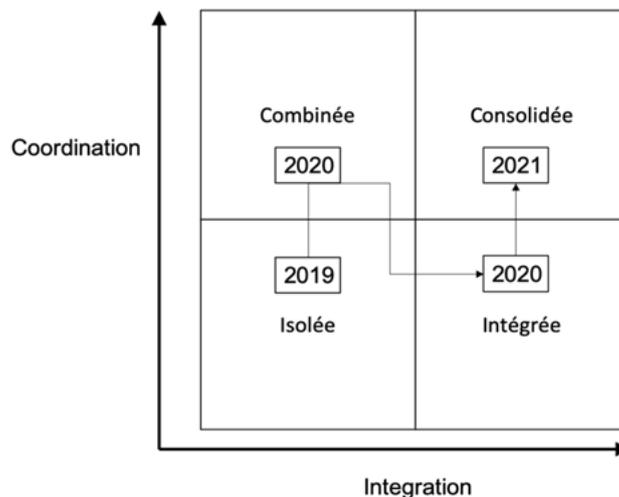
⁴ Une bonne pratique internationale d'interopérabilité entre plateformes différentes est la solution logicielle X-Road® X-tee qui est à la base d'e-Estonie : elle permet aux différents systèmes d'information des services publics et privés de l'Estonie de se connecter et d'échanger aisément des données – Source : <https://e-estonia.com/solutions/interoperability-services/x-road/> - Accédé le 10 janvier 2020 (voir aussi OECD 2015, p. 213).

⁵ En suivant, par exemple, le modèle du May7 (le 7 mai) choisi par le consortium E-UROPa comme Journée européenne de l'e-participation célébrée dans 11 pays européens (<https://euparticipation.org/may-7-in-your-country/>).

Chapitre 5. Évolution de la stratégie d'E-participation

En suivant le classement des stratégies d'E-participation (*Isolée, Combinée, Intégrée*¹) proposé par Wirtz et al.(2018, p. 5) et en tenant compte des résultats des analyses présentés dans ce rapport, il semble que la forme appropriée pour l'implémentation de l'E-participation en Tunisie devrait suivre dans les deux prochaines années une démarche qui conduira finalement à une vraie intégration des systèmes en passant par une stratégie « combinée ». Cette stratégie est caractérisée par une combinaison de coopération et compétition entre les acteurs, ou *coopétition* (Brandenburger and Nalebuff 1997), gouvernée par « des synergies particulières entre les instruments utilisés »² (Wirtz et al. 2018, p. 5), qui seront toujours gérés individuellement mais interconnectés pour « parvenir à une approche coordonnée vers les groupes de la demande »³(Wirtz et al. 2018, p. 5).

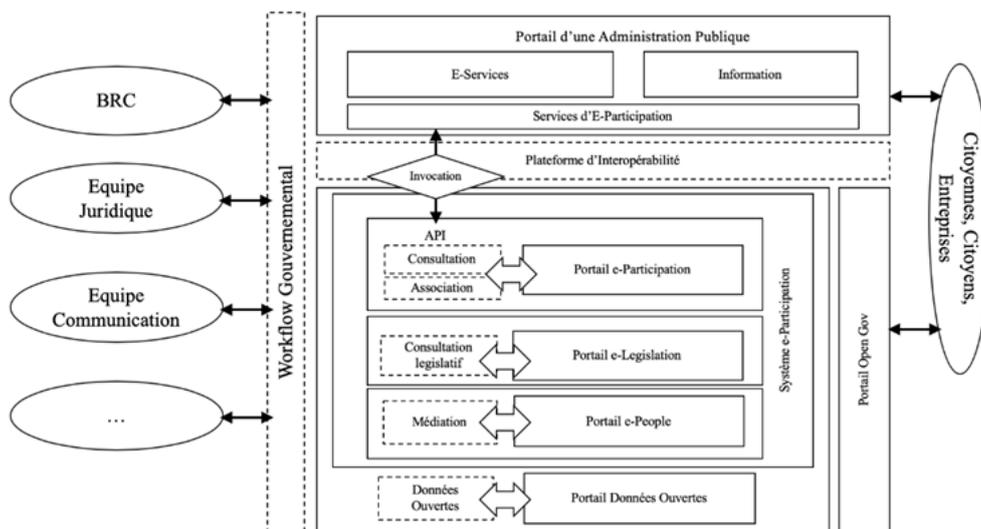
Graphique 5.1. Évolution des plateformes pour l'E-participation en Tunisie.



La stratégie combinée va permettre au portail national de développer ce que dans le secteur privé a appelé « platform envelopment » (Eisenmann et al. 2011), où une plateforme rentre dans le marché d'une autre et en combine ses propres fonctionnalités avec celles de l'autre pour former un paquet multi-plateforme qui, dans le cas de la plateforme nationale d'E-participation de la Tunisie, va « envelopper » soit les plateformes complémentaires soit les substituts. Comme montré dans le Graphique 5.2, les passages à travers une stratégie combinée pour la coordination des différentes actions et les financements (des bailleurs de fonds, etc.) doivent être développés en parallèle à un travail d'intégration des systèmes afin de créer un écosystème homogène où l'action d'un portail national évolué doit conduire à ce qu'on appelle ici une stratégie *consolidée* (en plus des trois types de Wirtz et al. 2018), où il y a un très haut niveau de coordination et intégration, et où l'écosystème fera le tri pour l'entrée de nouvelles plateformes.

La démarche stratégique proposée devrait être accompagnée par une nouvelle architecture de l'E-participation, impliquant tous les portails et les intervenants (montrée dans le Graphique 5.2).

Graphique 5.2. Proposition d'architecture pour l'E-participation en Tunisie.



L'architecture prévoit plusieurs points d'accès aux services / portails d'E-participation : cela peut être le portail « OGP Tunisie » (travaillant ainsi d'une façon semblable au portail finlandais cité auparavant), ou bien le portail de n'importe quelle administration publique (locale ou centrale) qui puisse présenter « e-participation.tn », « e-legislation » et « e-people » comme des services Internet d'E-participation. Au niveau technique, ces services pourront être invoqués via API par les administrations publiques à travers la plateforme d'interopérabilité tunisienne. Au niveau de back-office, les services constituant ce qu'on nomme ici le « système E-participation » seront gérés par les divers intervenants à travers un système de workflow gouvernemental commun.

Cette architecture a donc le but de garantir l'autonomie des plateformes/portails d'E-participation, mais en les intégrant dans un système modulaire, accessible et qui devrait optimiser les performances tout en réduisant ou bien en contrôlant la redondance⁴.

5.1. Notes

¹ « Isolated » ; « Combined » ; « Integrated » : traduction des auteurs de ce rapport.

² « particular synergies between the instruments used » : traduction des auteurs de ce rapport.

³ « to achieve a coordinated approach toward the demand groups » : traduction des auteurs de ce rapport.

⁴ Il faut noter que le « système e-participation » est inséré dans le système du gouvernement ouvert, dont une composante importante est constituée par le portail de données ouvertes, qui peut fournir la base pour des compétitions d'idées ou des consultations.

Chapitre 6. Conclusion

Ce rapport a été élaboré pour fournir une évaluation des plateformes tunisiennes de participation numérique (E-participation), en se concentrant surtout sur les plateformes gouvernementales telles que www.e-participation.tn, www.e-people.gov.tn et www.legislation.tn.

En Tunisie, en dépit de plateformes qui sont technologiquement globalement au point, l'utilisation de ces derniers reste en-deçà des attentes. Elles couvrent certains domaines limités comme la médiation et la consultation juridique, se concentrent sur le niveau de consultation et n'atteignent pas le niveau d'association tel que défini par l'OCDE pour la participation du citoyen. L'organisation liée à ces plateformes montre en particulier l'insuffisance de ressources humaines en quantité et en qualité pour asseoir leur essor, en même temps qu'une multitude de plateformes avec des rôles qui se chevauchent, ce qui rend la gouvernance de l'E-participation particulièrement difficile, et fait que les plateformes sont peu connues et peu utilisées par les citoyens.

Les recommandations fournies dans cette étude vont dans le sens d'une amélioration et d'une clarification de la gouvernance des plateformes, de la définition d'une stratégie concertée et pilotée, d'une plus grande précision des textes juridiques qui ont trait à l'E-participation, et du renforcement du capital humain aussi bien en matière d'administration que d'exploitation opérationnelle de ces plateformes. Cela n'est possible que par une volonté politique au plus haut niveau qui s'appuie sur l'E-participation comme un moyen de renforcer la transparence du gouvernement et la confiance des citoyens envers les institutions publiques. En termes techniques, il faudrait que ces plateformes s'intègrent dans une architecture gouvernementale de référence et qu'elles puissent s'ouvrir vers des applications mobiles ou d'autres portails selon le standard de services ouverts. Il faudrait aussi et surtout travailler sur l'engagement des citoyens, en considérant comme point de départ, soit l'usage des réseaux sociaux, comme par exemple Facebook, soit l'implication de la société civile, en canalisant les efforts qu'elle déploie en termes de plateformes, afin de créer un cercle vertueux qui permette un développement systémique de l'E-participation envers un degré plus important de collaboration et de confiance.

Références

- Afuah, A., and Tucci, C. L. 2012. “Crowdsourcing as a solution to distant search,” *Academy of Management Review* (37:3), pp. 355–375 (doi: 10.5465/amr.2010.0146).
- Afuah, A., Tucci, C. L., and Viscusi, G. 2018. *Creating and Capturing Value Through Crowdsourcing*, Oxford University Press.
- Alam, S. L. 2016. “Interactions on Government Facebook Pages: An Empirical Analysis,” *Proceedings of the 37th International Conference on Information Systems (ICIS 2016)*, Dublin, Ireland (available at <http://aisel.aisnet.org/icis2016/EBusiness/Presentations/26/>).
- Bogers, M., Chesbrough, H., and Moedas, C. 2018. “Open Innovation: Research, Practices, and Policies,” *California Management Review* (60:2), SAGE Publications Inc, pp. 5–16 (doi: 10.1177/0008125617745086).
- Brandenburger, A., and Nalebuff, B. 1997. *Co-Opetition : A Revolution Mindset That Combines Competition and Cooperation* (1st edition), Currency Doubleday.
- Challenge.gov. 2020. “About Challenge.gov,” (available at <https://www.challenge.gov/about/>; retrieved January 9, 2020).
- Chesbrough, H., and Bogers, M. 2014. “Explicating Open Innovation: Clarifying an Emerging Paradigm for Understanding Innovation,” in *New Frontiers in Open Innovation* H. Chesbrough, W. Vanhaverbeke, and J. West (eds.), Oxford: Oxford University Press, pp. 3–28.
- Demokratia.fi. 2015. *Online services for participation*, Demokratia.fi available at http://www.demokratia.fi/assets/files/2018/12/Demokratia.fi_esite_EN.pdf
- Eisenmann, T., Parker, G., and Alstyne, M. Van. 2011. “Platform envelopment,” *Strategic Management Journal* (32:12), Wiley Online Library, pp. 1270–1285 (doi: 10.1002/smj.935).
- European Commission. 2015. *Guide to the European citizens’ initiative - Third Edition*, Brussels, Belgium: European Union.
- Griggs, I. 2019. “Exclusive: Which government departments are the best at using social media?,” *PR Week - July 03, 2019*.
- Grönlund, Å. 2009. “ICT Is Not Participation Is Not Democracy – eParticipation Development Models Revisited,” *Electronic Participation: Proceedings of the 1st IFIP WG 8.5 International Conference, ePart 2009* Lecture Notes in Computer Science, (A. Macintosh and E. Tambouris, eds.), Linz, Austria, pp. 12–23 (available at http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-03781-8_2).
- Howe, J. 2006. “The Rise of Crowdsourcing,” *Wired Magazine* (14.06) (available at <http://www.wired.com/wired/archive/14.06/crowds.html>).
- Kim, S., and Lee, J. 2012. “E-participation, Transparency, and Trust in Local Government,” *Public Administration Review* (72:6), pp. 819–828 (doi: DOI 10.1111/j.1540-6210.2012.02593.x).
- Levina, N., and Vaast, E. 2005. “The Emergence of Boundary Spanning Competence in Practice: Implications for Implementation and Use of Information Systems,” *MISQ* (29:2), pp. 335–363.

- Lironi, E. 2016. *Potential and Challenges of E-participation in the European Union PE 556.949*, Brussels, Belgium: European Parliament's Policy Department for Citizens' Rights and Constitutional Affairs - Directorate General For Internal Policies.
- Macintosh, A. 2004. "Characterizing E-participation in Policy-Making," in *Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'04) - Track 5*, Island of Hawaii (Big Island): Computer Society Press, pp. 50117a (1–10).
- Macintosh, A., and Whyte, A. 2008. "Towards an evaluation framework for eParticipation," *Transforming Government: People, Process and Policy* (2:1), pp. 16–30.
- Medaglia, R. 2012. "eParticipation research: Moving characterization forward (2006–2011)," *Government Information Quarterly* (29:3), Elsevier Inc., pp. 346–360 (doi: 10.1016/j.giq.2012.02.010).
- Mergel, I. 2013. "A framework for interpreting social media interactions in the public sector," *Government Information Quarterly* (30), pp. 327–334 (doi: 10.1016/j.giq.2013.05.015).
- Misuraca, G., Pasi, G., and Viscusi, G. 2018. "Social Innovation and Resilience: exploring the dynamics and impacts on the digital transformation of governance & society," in *ICEGOV 2018 (11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance)* A. Kankanhalli, A. Ojo, and D. Soares (eds.), Galway, Ireland — April 04 - 06, 2018: ACM, New York, NY, USA, pp. 91–100 (doi: 10.1145/3209415.3209488).
- Misuraca, G., Viscusi, G., and Pasi, G. 2016. "Digital Governance Challenges for ICT-Enabled Innovation of Social Protection Systems in the EU," *IFIP EGOV and ePart 2016 Innovation and the Public Sector*, (H. J. Scholl, O. Glassey, M. Janssen, B. Klievink, I. Lindgren, P. Parycek, E. Tambouris, M. Wimmer, T. Janowski, and D. Sá Soares, eds.), Guimarães, Portugal: IOS Press (doi: 10.3233/978-1-61499-670-5-172).
- OCDE. 2019a. *Voix citoyenne en Tunisie : Le rôle de la communication et des médias pour un gouvernement plus ouvert Examens de l'OCDE sur la gouvernance publique*, Paris, France: Éditions OCDE.
- OCDE. 2019b. *Le gouvernement ouvert en Tunisie : La Marsa, Sayada et Sfax Examens de l'OCDE sur la gouvernance publique*, Paris, France: Éditions OCDE (doi: 10.1787/9789264310902-fr).
- OCDE. 2018. *Études économiques de l'OCDE : Tunisie 2018*, Paris, France: Éditions OCDE (doi: http://dx.doi.org/10.1787/eco_surveys-tun-2018-fr).
- OCDE. 2017. *Recommandation du Conseil sur le Gouvernement Ouvert 14 décembre 2017 - C(2017)140 - C/M(2017)22*, <http://acts.oecd.org>.
- OCDE. 2017a. *Un meilleur contrôle pour une meilleure gouvernance locale en Tunisie : Le contrôle des finances publiques au niveau local Examens de l'OCDE sur la gouvernance publique*, Paris, France: Éditions OCDE (doi: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264265967-fr>).
- OCDE. 2017b. *Une meilleure performance pour une meilleure gouvernance publique en Tunisie : La gestion budgétaire par objectifs, Examens de l'OCDE sur la gouvernance publique*, Paris, France: Éditions OCDE (doi: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264265950-fr>).
- OCDE. 2017c. *Gouvernement ouvert - Contexte mondial et perspectives*, Paris, France: Éditions OCDE (doi: dx.doi.org/10.1787/9789264280984-fr).
- OCDE. 2016. *Le Gouvernement Ouvert: Contexte mondial et perspectives - Éléments Clés*, Paris, France: OECD.
- OCDE. 2015. *Estonia and Finland - Fostering Strategic Capacity Across Governments and Digital Services Across Borders OECD Public Governance Reviews*, Paris, France: OECD Publishing.

- OCDE. 2014. *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies Public Governance and Territorial Development Directorate*, Paris, France: OECD.
- OCDE. 2010. *Better Regulation in Europe: Denmark*, Paris, France: OECD Publishing.
- OCDE. 2005. *Evaluating Public Participation in Policy Making*, Paris, France: OECD Publishing.
- Pirannejad, A., Janssen, M., and Rezaei, J. 2019. “Towards a balanced E-participation Index: Integrating government and society perspectives,” *Government Information Quarterly* (36:4), p. 101404 (doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101404>).
- Santamaría-Philco, A., Cerdá, J. H. C., and Gramaje, M. C. P. 2019. “Advances in E-participation: A perspective of Last Years,” *IEEE Access* (7), pp. 155894–155916 (doi: 10.1109/ACCESS.2019.2948810).
- Smith, S., Macintosh, A., and Millard, J. 2011. “A three-layered framework for evaluating E-participation,” *International Journal of Electronic Governance* (4:4), pp. 304–321.
- Société Tunisienne d’Électricité et du Gaz. 2019. “Social Media ‘STEG Tunisie’ - Sept - Nov 2019,” STEG.
- Tambouris, E., Liotas, N., and Tarabanis, K. 2007. “A Framework for Assessing eParticipation Projects and Tools,” in *Proceedings of the 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS '07)*, Waikoloa, Big Island, HI: IEEE Computer Society, pp. 90a (1–10).
- Tambouris, E., Macintosh, A., Dalakiouridou, E., Smith, S., Panopoulou, E., Tarabanis, K., Millard, J., and Gil-Garcia, J. R. 2013. “eParticipation in Europe: Current State and Practical Recommendations,” in *E-Government Success around the World: Cases, Empirical Studies, and Practical Recommendations*, pp. 341–357.
- Toots, M. 2019. “Why E-participation systems fail: The case of Estonia’s Osale.ee,” *Government Information Quarterly* (36:3), pp. 546–559 (doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.02.002>).
- UAE. 2016. *Projet d’Appui à la mise en œuvre de l’e-Government et de l’Open Government en Tunisie « Smart Gov 2020 » Composante 1 – Rapport final*.
- UN. 2018. “Tunisia,” *E-Government Knowledgebase*.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. 2018. *E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to support transformation towards sustainable and resilient societies*, United Nations.
- Chapitre 1. Wirtz, B. W., Daiser, P., and Binkowska, B. 2018. “E-participation: A Strategic Framework,” *International Journal of Public Administration* (41:1), German Univ Adm Sci Speyer, Chair Informat & Commun Management, Freiherr vom Stein Str 2, D-67346 Speyer, Germany, pp. 1–12 (doi: 10.1080/01900692.2016.1242620).

Annexe A. Les outils d'E-participation

Encadré 4. Les outils d'E-participation

Portails web

Un portail web est un site web qui offre une porte d'entrée commune à un large éventail de ressources et de services accessibles sur Internet et centrés sur un domaine d'intérêt ou une communauté particulière. Les ressources et services dont l'accès est ainsi rassemblé peuvent être des sites ou des pages web, des forums de discussion, des adresses de courrier électronique, espaces de publication, moteur de recherche, etc. Les utilisateurs ont la plupart du temps la possibilité de s'enregistrer à un portail pour s'y connecter ultérieurement et utiliser l'ensemble des services proposés, dont la personnalisation de leur espace de travail, lequel est organisé à l'aide d'éléments d'Interfaces Homme-machine (IHM) de base : les portlets. Un site portail institutionnel est un portail web servant de voie d'accès vers les différents sites d'un organisme (entreprise commerciale, institution publique). Le site portail permet de rediriger l'internaute vers le site de l'organisme qui correspond le mieux à ses attentes en fonction de son profil.

Les outils de recherche

Un moteur de recherche est une application web permettant de trouver des ressources à partir d'une requête sous forme de mots. Les ressources peuvent être des pages web, des articles de forums Usenet, des images, des vidéos, des fichiers, etc.

Certains sites web offrent un moteur de recherche comme principale fonctionnalité; on appelle alors « moteur de recherche » le site lui-même. Ce sont des instruments de recherche sur le web sans intervention humaine, ce qui les distingue des annuaires. Ils sont basés sur des « robots », encore appelés « bots », « spiders », « crawlers » ou « agents », qui parcourent les sites à intervalles réguliers et de façon automatique pour découvrir de nouvelles adresses (URL). Ils suivent les liens hypertexte qui relient les pages les unes aux autres, les uns après les autres. Chaque page identifiée est alors indexée dans une base de données, accessible ensuite par les internautes à partir de mots-clés.

C'est par abus de langage qu'on appelle également « moteurs de recherche » des sites web proposant des annuaires de sites web : dans ce cas, ce sont des instruments de recherche élaborés par des personnes qui répertorient et classifient des sites web jugés dignes d'intérêt, et non des robots d'indexation.

« Webcasting »

La webdiffusion (ou webcasting, mot anglais dont la traduction littérale est « diffusion sur le web ») désigne la diffusion de contenus audio et/ou vidéo sur Internet. La diffusion peut s'effectuer en flux continu ou en téléchargement.

« Chat rooms »

Le terme « chat room » ou salle de discussion est principalement utilisé pour décrire toute forme de conférence synchrone, parfois même une conférence asynchrone. Le terme peut ainsi désigner toute technologie allant du « tchat » en ligne en temps réel et de l'interaction en ligne avec des étrangers (par exemple, des forums en ligne) à des environnements sociaux graphiques entièrement immersifs.

L'utilisation principale d'une salle de discussion est de partager des informations via du texte avec un groupe d'autres utilisateurs. De manière générale, la possibilité de converser avec plusieurs personnes dans la même conversation différencie les salons de discussion des programmes de messagerie instantanée, qui sont généralement conçus pour la communication en tête-à-tête. Les utilisateurs d'un salon de discussion particulier sont généralement connectés via un Internet partagé ou une autre connexion similaire et il existe des salons de discussion pour un large éventail de sujets. Les nouvelles technologies ont permis l'utilisation du partage de fichiers et des webcams dans certains programmes. Ces salons de discussion seraient considérés comme des « chat rooms ».

« Wiki »

Un wiki est une application web qui permet la création, la modification et l'illustration collaboratives de pages à l'intérieur d'un site web. Il utilise un langage de balisage et son contenu est modifiable au moyen d'un navigateur web. C'est un logiciel de gestion de contenu, dont la structure implicite est minimale, tandis que la structure explicite émerge en fonction des besoins des usagers.

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

« Content management »

Un système de gestion de contenu (content management system ou CMS en anglais) est une famille de logiciels destinés à la conception et à la mise à jour dynamique de sites Web ou d'applications multimédia. Ils partagent les fonctionnalités suivantes :

- ils permettent à plusieurs individus de travailler sur un même document ;
- ils fournissent une chaîne de publication (workflow) offrant par exemple la possibilité de mettre en ligne le contenu des documents ;
- ils permettent de séparer les opérations de gestion de la forme et du contenu ;
- ils permettent de structurer le contenu (utilisation de FAQ, de documents, de blogs, de forums de discussion, etc.) ;
- ils permettent de hiérarchiser les utilisateurs et de leur attribuer des rôles et des permissions (utilisateur anonyme, administrateur, contributeur, etc.) ;
- certains SGC incluent la gestion de versions.

« Natural language processing »

Le traitement automatique du langage naturel TALN (en anglais, Natural language processing) est un domaine multidisciplinaire impliquant la linguistique, l'informatique et l'intelligence artificielle, qui vise à créer des outils de traitement de la langue naturelle pour

diverses applications. Il ne doit pas être confondu avec la linguistique informatique, qui vise à comprendre les langues au moyen d'outils informatiques.

Le TALN est sorti des laboratoires de recherche pour être progressivement mis en œuvre dans des applications informatiques nécessitant l'intégration du langage humain à la machine. Aussi le TALN est-il parfois appelé ingénierie linguistique.

« Citizen relationship management »

Ou Gestion de la Relation Citoyen, est une approche du gouvernement au citoyen ou du gouvernement au consommateur (G2C). Dans ce modèle, le modèle G2C applique la stratégie de gestion de la relation client (CRM) avec concept d'entreprise. En gérant leur relation « client » (citoyen), l'entreprise (gouvernement) peut fournir les produits et services nécessaires pour répondre aux besoins du client (citoyen). Dans ce modèle, les utilisateurs peuvent dialoguer avec les agences et poster des problèmes, des commentaires ou des demandes à l'agence, effectuer des transactions, par exemple: déposer des déclarations de revenus, demander des services et des subventions, etc.

SIG

Un système d'information géographique (SIG) est un système d'information conçu pour recueillir, stocker, traiter, analyser, gérer et présenter tous les types de données spatiales et géographiques. L'acronyme SIG est parfois utilisé pour définir les « sciences de l'information géographiques » ou « études sur l'information géospatiales ». Cela se réfère aux carrières ou aux métiers qui impliquent l'usage de systèmes d'information géographique et, dans une plus large mesure, qui concernent les disciplines de la géoinformatique (ou géomatique). Ce que l'on peut observer au-delà du simple concept de SIG a trait aux données de l'infrastructure spatiale.

Dans un sens plus général, le terme de SIG décrit un système d'information qui intègre, stocke, analyse et affiche l'information géographique. Les applications liées aux SIG sont des outils qui permettent aux utilisateurs de créer des requêtes interactives, d'analyser l'information spatiale, de modifier et d'éditer des données par l'entremise de cartes et d'y répondre cartographiquement.

Source : fr.wikipedia.org, 16/12/2019

Annexe B. Tableaux

Pour ce qui est des aspects techniques, nous avons porté notre analyse sur la visibilité et l'identification, l'utilisabilité et de design des sites selon le modèle dérivé de celui établi par l'Unité d'Administration Électronique pour l'évaluation des sites.

Tableau 4. Évaluation de l'utilisabilité des sites.

Utilisabilité des plateformes	Poids	e-people.tn	E-participation.tn	Legislatip.tn	informini.tn	Gouelhom.tn	Cabrane.com
Chaque page est identifiée par un titre de page décrivant le contenu de la page et le contenu textuel des pages est bien hiérarchisé (Title, H1, H2, etc.).	3	3	3	3	3	3	3
Chaque page du site comporte les éléments de navigation et de repérage permettant à l'utilisateur de se situer dans le site (menu actif, etc.), et la hiérarchie entre les niveaux d'information dans le menu de navigation est explicite.	3	3	3	3	3	3	3
Navigation	24	42	33	27	33	45	24
Toutes les pages du site comportent un lien « Accueil » renvoyant vers la page d'accueil.	3	2	3	3	2	3	3
Un menu des tâches courantes est présent dans toutes les pages et contient à titre indicatif les liens suivants : Accueil, Contact, A propos, Aide, FAQ, Liens utiles, Mentions légales, Plan du site, Accessibilité...).	3	3	3	3	0	2	3

Présence d'un moteur de recherche interne situé en haut de la page et est visible dans toutes les pages et se présente sous la forme d'un champ de recherche et du bouton « Chercher » (et non pas sous la forme d'un lien à cliquer).	3	0	3	1	3	0	3
Le site offre des actualités récentes et à jour, accessibles depuis la page d'accueil, classées par ordre antéchronologique (à partir de la date la plus récente) et affichées linéairement (sans défilement).	3	2	2	2	2	3	3
Chaque actualité a au moins un titre, une date et le cas échéant, un lieu, une source, un descriptif sommaire du sujet présenté et une image (illustration).	3	2	3	2	2	3	3
Contenu	6	18	18	18	9	9	18
Les champs obligatoires des formulaires sont signalés par un astérisque (rouge).	3	3	3	3	0	3	3
Deux langues	3	3	3	3	3	0	3
Performance d'accès	6	18	18	18	18	12	9
Le site offre une version mobile cohérente.	3	3	3	3	3	1	1
Temps de réponse	3	3	3	3	3	3	2
Design	3	9	9	6	9	6	6
Qualité visuelle	3	3	3	2	3	2	2
E-information	6	3	9	12	18	18	12
Publication fréquente des actualités.	3	1	1	2	3	3	1
Le contenu ne présente pas des infos manquantes ou bien des cases vides.	3	0	2	2	3	3	3
E-participation	17	20	41	29	18	33	24
Le site Internet propose une	3	1	3	1	0	2	0

fonctionnalité de sondage d'opinion régulièrement mis à jour avec des choix de QCM pertinents et à valeur ajoutée.								
L'internaute peut accéder aux résultats du sondage d'opinion sans être obligé de voter d'abord.	3	0	1	1	0	3	0	
Le site donne la main aux internautes d'évaluer le contenu des pages affichées (système de notation ou commentaires).	2	1	1	1	0	0	3	
Le site propose un forum de discussion aux internautes géré et modéré par l'Administration.	3	3	3	3	0	0	0	
Le site propose une boîte à idées et affiche les propositions des internautes.	3	1	3	2	3	3	3	
La page contact indique plusieurs formes de contact avec le citoyen.	3	1	3	2	3	3	3	
E-Services	8	19	16	14	16	24	18	
Le site propose à l'utilisateur de suivre le statut de sa requête (demande ou autre) : Suivi en ligne de l'état d'avancement ou de réalisation d'un service.	3	3	3	3	3	3	3	
Le site permet à l'internaute de créer un compte et s'authentifier facilement.	3	2	1	1	1	3	1	
Liens aux réseaux sociaux	2	2	2	1	2	3	3	
Total	67	147	189	166	142	162	168	