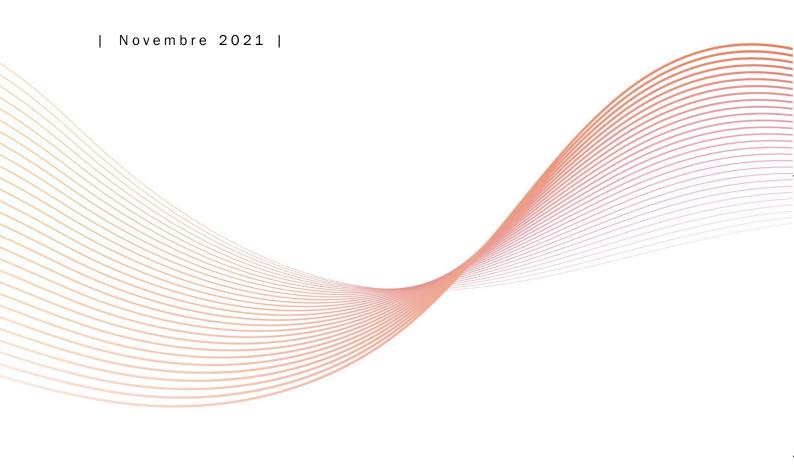
Normes et Critères de développement des services publics en ligne







Intr	oduction	2
1.	Nécessité du référentiel	2
2.	Objectifs du référentiel	2
I.	Cadre conceptuel	3
1.	Définition des concepts	3
2.	Typologie des services publics en ligne	4
2.1.	Classification des services publics en ligne selon leur corrélation avec le métier de la structure	4
2.2.	Classification des services publics en ligne selon le bénéficiaire	4
2.3.	Classification des services publics en ligne selon leur niveau de maturité	5
II.	Méthodologie et structure du référentiel	6
1.	Première étape : Analyse de l'existant	6
2.	Deuxième étape : Benchmarking	6
3.	Troisième étape : Rédaction du référentiel	7
1.	Critères et standards de développement des services publics en ligne	8
I.	Annexe:	18
1-	Modèle type d'accusé de réception électronique	18
2-	Les références légales et règlementaires applicables	19

Introduction

L'élaboration d'un référentiel sur le développement de services en ligne s'inscrit dans le cadre de l'implémentation des différentes dispositions du décret n° 2020-777 du 5 octobre 2020, fixant les conditions, les modalités et les procédures d'application du décret-loi du Chef du gouvernement n° 2020-31 du 10 juin 2020, relatif à l'échange électronique de données entre les structures et leurs usagers et entre les structures.

Ce décret stipule dans son article 7 que « Les services en ligne sont fournis selon des normes et des critères fixés par arrêté conjoint du ministre chargé de la modernisation administrative et du ministre chargé des technologies de la communication ».

En effet, le présent référentiel vise à identifier l'ensemble des normes et critères qui devraient être adoptés par l'ensemble des structures délimitées par le décret ci-haut mentionné, tout au long du processus de développement des services en ligne. En plus, ce référentiel apporte des éclaircissements et clarifications concernant les dispositions annoncées dans le présent décret en relation avec l'interopérabilité et la confiance numérique.

L'objectif est de mettre à leur disposition un guide pratique permettant **d'unifier, harmoniser et généraliser** l'adoption d'un certain nombre de normes favorisant l'amélioration de la qualité des services développés en ligne en particulier et l'échange électronique des données en général et ceci en conformité avec les dispositions des textes juridiques en vigueur tout en s'inspirant des standards internationalement reconnus en relation avec la qualité des services en ligne.

1. Nécessité du référentiel

L'élaboration de ce référentiel est un besoin astreignant dans le but d'améliorer la qualité des services publics en ligne fournis par les différentes structures publiques, en raison de l'absence d'un référentiel unifié actuellement permettant à ces structures de prendre connaissance des différentes considérations et exigences qui doivent être adoptées à toutes les étapes du développement de ces services afin d'être en phase avec les besoins et les aspirations de leurs utilisateurs et de se tenir au courant des technologies émergentes dans le domaine.

Ce référentiel satisfera le besoin des fournisseurs de services en ligne de disposer d'une méthodologie pratique permettant l'adoption de normes unifiées et harmonisées pour améliorer la qualité des services en ligne.

2. Objectifs du référentiel

Ce référentiel sert de guide aux structures publiques pour atteindre les objectifs suivants :

- La définition des concepts ayant une relation avec les services publics/administratifs en ligne,
- Identification des différentes typologies des services en ligne,

- Détermination de l'ensemble des critères et des standards à adopter par les différentes structures publiques tout au long du processus de développement des services en ligne en se basant sur les principes conducteurs suivants :
 - ✓ La prise en considération du parcours de l'usager pour l'obtention du service administratif "user centric approach",
 - ✓ Unification des concepts et standardisation des procédures et méthodes de traitement des demandes des usagers en termes de service à délivrer.
 - ✓ Adopter une approche inclusive afin d'adapter l'offre de services en ligne en fonction des capacités socioéconomiques des utilisateurs "Inclusive approach",
 - Ne plus demander des données ou documents mis à la disposition ou disponibles au sein des organismes publics via la plateforme d'interopérabilité « Once only »,
 - Adopter l'approche participative tout au long du cycle de vie du service en ligne « approche participative ».

I. Cadre conceptuel

1. Définition des concepts

- **Information :** toute information enregistrée quel que soit sa date, sa forme et son support, produite ou obtenue par les organismes soumis aux dispositions de la présente loi dans le cadre de l'exercice de leurs activités.
- Données publiques : données produites ou collectées par un organisme public, dans le cadre de ses activités de services publics.
- **Les structures :** personnes morales publiques ou privées chargées d'une mission d'intérêt général ou de la gestion d'un service public.
- **Opérateur d'interopérabilité :** la personne publique chargée de la gestion du système de l'interopérabilité.
- **Service en ligne :** tout service fourni par une structure publique utilisant les technologies de l'information et de la communication.
- **Dossier électronique :** un dossier constitué d'un document électronique ou plus
- Reçu électronique: une notification envoyée au demandeur du service par voie électronique, confirmant la date et l'heure auxquelles la structure publique a reçu sa demande, son dossier électronique ou ses documents électroniques.
- Messagerie électronique, avec accusé de réception : Un service de transmission électronique de données en ligne qui permet de prouver tout traitement des données transmises, y compris l'identification de l'expéditeur et du destinataire, ainsi que la date et l'heure d'envoi et de réception, tout en sécurisant les données transmises contre la perte ou le pillage ou la falsification ou tout changement non autorisé.

- **Intégrateur des services d'interopérabilité :** la personne chargée au niveau de la structure de fournir des données fiables en vue de les échanger entre les structures
- **Conservation électronique fiable :** la conservation des documents électroniques à l'aide de moyens et de techniques permettant d'assurer l'intégrité de leur contenu au moyen de signatures et de cachets électroniques fiables au-delà de la période de validité technologique.
- **E-mail officiel :** Un compte de messagerie utilisé par la structure dans ses rapports avec les tiers.
- **E-mail professionnel :** un compte de messagerie que la structure attribue à ses employés pour l'utiliser dans le cadre des tâches qui leurs sont dues.

2. Typologie des services publics en ligne

Il existe de nombreuses classifications des services en ligne qui diffèrent selon les perspectives et les critères adoptés.

A cet égard, il est possible de ressortir les typologies suivantes :

2.1. ation des services publics en ligne selon leur corrélation avec le métier de la structure

En se référant à la relation des services publics en ligne et le cœur du métier de la structure publique, les services publics peuvent être classés en :

- Le service métier : est un service rattaché au cœur du métier de la structure et qui fait partie intégrante de ses activités/attributions principales tels que les services de la télé-déclaration fiscale, achats publics en ligne, télé-déclaration des salaires et télépaiement des cotisations à la sécurité sociale.
- Le service support : est un service non lié au cœur du métier de la structure. Il sert à appuyer les services métier tels que les services de renseignements, de réclamations, de notifications.

2.2. ation des services publics en ligne selon le bénéficiaire

L'offre de services en ligne est destinée à satisfaire un besoin d'une catégorie spécifique d'usagers. En fonction de ce critère, trois types de services en ligne peuvent être identifiés en ligne comme suit :

Services de l'administration au citoyen (Government to citizen-G2C) :

La finalité de cette catégorie de service est d'offrir aux citoyens, les particuliers d'une manière générale, un accès aux services plus simplifiés, de qualité tout en optimisant le temps et le coût impartis.

Services de l'administration aux entreprises (Government to Business -G2B) :

Les services adressés aux entreprises visent également à leur fournir un accès simplifié, de qualité favorisant leur capacité de gérer leurs affaires en optimisant le temps imparti pour les interactions avec les structures concernées.

• Services inter-administration (Government to Government -G2G) :

L'objectif de ce type de service est de faciliter l'échange et le partage de données entre les différentes structures en favorisant les solutions de partage d'information, de travail collaboratif et d'interopérabilité entre les systèmes d'information.

2.3. Classification des services publics en ligne selon leur niveau de maturité

En s'appuyant sur le cadre de mesure de l'évolution de l'administration électronique¹⁾, les services en ligne peuvent être classés également selon leur niveau de maturité technologique et organisationnelle comme suit :

· Services informationnels:

L'offre de service informationnel représente la première étape de développement de l'administration électronique. Le but de cette phase est de disposer d'une présence en ligne sur Internet afin d'exploiter ce nouveau canal de communication. Le site Web s'ajoute à l'ensemble des autres canaux d'information et de diffusion d'informations officielles notamment les dépliants, les centres d'appel téléphonique, et les centres de service, etc.

• Services interactifs:

A travers cette catégorie de services en ligne, la structure propose un lien de communication plus personnalisé avec les citoyens en implémentant une prestation électronique de service qui utilise la messagerie électronique, un moteur de recherche, des forums publics, des listes d'envoi et le téléchargement de formulaires. C'est le début d'une communication électronique bidirectionnelle avec le citoyen et d'une gestion systématique du contenu et des documents.

• Services transactionnels:

Cette catégorie de service s'appuie sur des télé-procédures qui permettent de soumettre des documents électroniques et le paiement en ligne le cas échéant afin de réaliser une transaction complète (un service électronique de bout en bout). Cette phase exige de mettre en place des mécanismes de contrôle efficace d'échanges électroniques de données sécurisés, d'authentification et de confidentialité des renseignements personnels

• Services intégrés :

L'offre de services intégrés constitue le niveau le plus avancé de l'administration électronique. Cette catégorie de services en ligne nécessite la mise en place d'un cadre d'interopérabilité entre les systèmes d'information des différentes structures afin d'assurer un échange électronique de données entre elles et de fournir des services sans que les citoyens aient besoin de se déplacer entre les différents bureaux et de fournir des données qui sont en possession de l'administration.

• Les services intégrés peuvent être classés en deux sous catégories :

- ✓ Services verticalement intégrés : basés sur le principe du partage de données entre structures publiques d'un même secteur,
- ✓ Services horizontalement intégrés : échange de données entre des structures publiques affiliées à différents ministères ou secteurs.

II. Méthodologie et structure du référentiel

La méthodologie adoptée pour la rédaction de ce référentiel s'est concrétisée par une série d'étapes séquentielles, qui ont permis la conception d'une nouvelle version de ce document qui prend en compte les spécificités de l'expérience tunisienne tout en étant ouvert aux expériences de nombreux pays leaders dans le domaine.

Ces étapes sont les suivantes:

1. Première étape : Analyse de l'existant

Cette étape à inclut les activités suivantes :

- Enquêter et analyser les textes juridiques, les stratégies et les orientations générales en relation avec la digitalisation de l'administration, la cartographie des parties prenantes, les systèmes utilisés pour le développement de services publics.
- Etudier la première version du référentiel qui a été approuvée par arrêté conjoint du Ministre auprès du Chef du Gouvernement chargé de la fonction publique et du Ministre des Technologies de la Communication en date du 7 mai 2021.

Un questionnaire a été préparé et partagé en ligne avec les différentes structures publiques pour impliquer les responsables concernés dans cette étape d'analyse.

2. Deuxième étape : Benchmarking

Cette étape a consisté en l'étude des textes juridiques et des directives pertinentes des pays avancés pour en déduire les implications pour le modèle Tunisien. Cette étape a porté principalement sur:

L'étude de la construction de systèmes d'information des institutions publiques coréennes,

L'analyse de diverses directives adoptées en Corée du Sud principalement et dans d'autres pays avancés dont notamment Canada, Danemark, USA, etc.

3. Troisième étape : Rédaction du référentiel

Après avoir examiné les différents modèles utilisés dans les pays avancés notamment en Corée du Sud et en s'appuyant sur la 1ère version du référentiel préparée en Tunisie, un nouveau modèle de référentiel pour la Tunisie a été conçu suite aux étapes suivantes :

• Définition de la portée du référentiel :

Considérant que les services en ligne ont de nombreuses perspectives, notamment administratives et techniques, et compte tenu de la multiplicité des acteurs impliqués dans la fourniture de ces services, en plus de la multiplicité des moyens et des canaux pour fournir ces services, la conception de ce référentiel est basée sur un large champ d'application afin de couvrir les différents points de vue des fournisseurs de services, des systèmes cibles et des utilisateurs de services.

D'une manière générale, la création de ce référentiel a pris en compte une vue globale de l'administration électronique, des parties prenantes, des services/systèmes et des processus opérationnels.

- Une partie Introductive : cette partie définit le cadre général, les objectifs, les concepts utilisés ainsi que la méthodologie et la structure du référentiel.
- Une partie technique : précise les critères et les exigences pour le développement des services en ligne repartis selon des thématiques spécifiques.

Une partie procédurale : identifie les différentes étapes à suivre pour la conception et le développement des services en ligne et les exigences à respecter tout au long de ces étapes. Dans une approche agile, la partie procédurale sera publiée dans une phase antérieure suite à l'adoption des organismes publics de cette version du référentiel.

• Rédaction du référentiel :

L'équipe de rédaction qui inclut 8 membres appartenant à des structures rattachées à la Présidence du Gouvernement (Unité de l'administration électronique et la Direction générale des reformes administratives) et le ministère des technologies de la communication (le ministère, le centre national de l'informatique et l'ANCE) et avec l'assistance méthodologique d'un expert international de Corée du Sud, a partagé les taches de rédaction de ce référentiel avec les différentes thématiques identifiées en fonction de leurs expertises respectives.

Critères et standards de développement des services publics en ligne

	Sous	Critère/		Types de	services	
Axe	axes	standard	Exigences de mise en œuvre	Niveau de maturité	Métier Support	
ées	gne	A .1.1.1	Disponibilité du nom de la démarche	Tous type de services	Tous type de services	
des donn	ıtive en li	A 1.1.1 Disponibilité de l'information autour du service en ligne	tion autour potentiel(s) de la démarche.	ue services	de services	
tronique	ıdministra		Disponibilité d'informations sur le demandeur(s) potentiel(s) de la démarche.			
A.1 Echange électronique des données	émarche a		Disponibilité de la transcription sur les étapes effectuées par l'usager pour accomplir la démarche.			
A.1 Ech	A1.1 Dé		Disponibilité d'informations sur les frais de la démarche.			
			Disponibilité d'informations sur le délai de traitement.			
			Disponibilité d'informations sur le lieu de dépôt.			
			Adresse et Plan d'accès. Disponibilité de la démarche sur au moins u canal électronique : Web, Application Kiosque.	Disponibilité d'informations sur le lieu de délivrance : Adresse et Plan d'accès.	_	
				Disponibilité de la démarche sur au moins un autre canal électronique : Web, Application mobile, Kiosque.		
				Possibilité d'accéder à la démarche à partir de la page d'accueil.		
			Diversité de moyens de perception visuelle et auditive pour tous les usagers.	_		
			Disponibilité du contenu de la démarche en arabe, en français et en anglais (anglais selon le demandeur potentiel du service).			
			Possibilité de télécharger des pièces demandées.	Services interactifs	Tous type de services	
			Possibilité de remplir un formulaire en ligne Possibilité de prendre un rendez-vous en ligne.			
			Disponibilité d'outil permettant à l'usager de faire une réclamation en ligne.			
			Paiement en ligne en cas d'existence de frais. Existence de mécanismes garantissant la sécurité des étapes réalisées en ligne et la confidentialité des informations.	Services transaction- nels et intégrés	Tous type de services	
			Possibilité à l'usager de créer un compte personnel lui permettant de sauvegarder ses informations en vue de les utiliser dans l'une des étapes réalisées en ligne de la démarche.			

	A.1.1.2 Simplification de la démarche	Optimisation des démarches par la suppression progressive des pièces administratives évaluées inutiles(2).		Tous type de services
	administrative en ligne	Suppression progressive des documents demandés par les usagers et qui sont délivrés soit par la structure elle-même soit par d'autres structures « Principe once only ».	Services intégrés	Tous type de services
ses personnelles	A.1.2.1 Sécurité des données et informations saisies et échangées	Prévoir une solution d'identification et d'authenti- fication simple : en établissant l'identité de l'usag- er à travers un compte d'accès utilisateur qui lui est attribué individuellement, et qui lui sera acces- sible en saisissant un login et un mot de passe.	Services interactifs et services transaction- nels	Tous type de services
protection des donné	echangees	Prévoir une solution d'identification, d'authentification forte qui assure l'intégrité des données échangées et la non répudiation : il s'agit d'utiliser la solution d'identification et de signature électronique préconisée par la législation en vigueur. : certificats id-Trust, certificat Digigo.	Services transaction- nels et services intégrés	Services métiers
s et échangées et	A.1.2.2 Règles de sécurité	Renforcement de la sécurité de la plateforme contenant ces services en suivant les bonnes pratiques en la matière. Un guide de sécurisation des plateformes web est disponible à l'ANSI sur demande.	Tous type de services	Tous type de services
es données et informations saisies et échangées et protection des données personnelles		Se confirmer à la circulaire du président du gouvernement N° 24 du 5 novembre 2020 et notamment en ce qui concerne : L'installation d'un certificat SSL, La désignation d'un auditeur certifié par l'ANSI pour la réalisation d'une mission d'évaluation globale de la sécurité de la plateforme. Un modèle de termes de référence pour la préparation de cahier des charges relatif à ce type de mission est disponible à l'ANSI sur demande (3).	Tous type de services	Tous type de services
A.1.2 Sécurité des donné	A.1.2.2 Protection des données personnelles	Garantir la protection des données à caractère personnelles échangées ou saisies conformément aux dispositions de la loi de protection des données personnelles dont notamment. (4) - La finalité de traitement des données: Les données à caractère personnel ne sont utilisées que pour permettre à la structure publique de communiquer avec la personne concernée, de fournir, améliorer ou développer le service en ligne offert à cette personne. - L'obtention du consentement de la personne concernée: Le traitement des données à caractère personnel ne peut être effectué qu'avec le consentement exprès et écrit de la personne concernée.	Tous type de services	Tous type de services

⁽²⁾ Référence : décret n°2020-605 du 27 Aout 2020 relatif à la révision des processus.
(3) Pour avoir une copie des modèles de TDRs et des guides, veuillez envoyer une demande par email à : assistance@ansi.tn

⁽⁴⁾ La loi organique n°2004-63 du 27 juillet 2004 portant sur la protection des données à caractère personnel.

A.1.2.2
Règles de
sécurité

- Les procédures de traitement des données :

La structure publique doit suivre les procédures préliminaires du traitement des données à caractère personnel définies par la section 1 du chapitre 2 de la loi organique relative à la protection des données à caractère personnel.

- La sécurité :

Prendre les précautions nécessaires de sécurité afin de protéger les données personnelles que la structure publique collecte lors de la prestation du service en ligne. Les précautions sont définies par l'article 19 de la loi organique relative à la protection des données à caractère personnel.

- La durée de conservation des données :

la structure publique qui traite les données assure leur conservation pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées et ce conformément aux obligations légales et réglementaires.

Le droit de la personne concernée d'accéder à ces données personnelles :

La structure doit garantir à la personne concernée le droit de :

- ✓ Demander que ses données personnelles soient rectifiées ou supprimées.
- ✓ De s'opposer au traitement de ses données personnelles ou d'en demander la limitation de traitement.

La structure concernée mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires pour permettre à la personne concernée l'envoi par voie électronique de sa demande de rectification, de modification, de correction, ou d'effacement des données à caractère personnel. La structure doit permettre à la personne concernée la possibilité de demander de la même manière l'obtention de copies des données dans un délai ne dépassant pas un mois à compter de ladite demande.

- La mise à jour des données :

Le responsable du traitement au sein de la structure concernée doit corriger, compléter, modifier ou mettre à jour les fichiers dont ils disposent, et effacer les données à caractère personnel de ces fichiers s'ils ont eu connaissance de l'inexactitude ou de l'insuffisance de ces données.

La communication et le transfert des données à caractère personnel :

Les données personnelles ne doivent pas être communiquées aux tiers sans le consentement de la personne concernée. En cas de transfert des données à l'étranger, la structure doit respecter les exigences légales dont notamment l'obtention de l'autorisation de l'Instance nationale de protection des données à caractère personnel.

Tous type de services Tous type de services

	essibilité	A.1.3.1 Accessibilité financière	Accessibilité	Coût de service en ligne étudié et raisonnable pour permettre l'adhésion et l'appropriation des utilisateurs.	Tous type de services	Tous type de services
	A.1.3 Accessibilité	A.1.3.2 Accessibilité technique	Service Perceptible : faciliter la perception visuelle et auditive pour tous les utilisateurs y compris ceux ayant des besoins spécifiques (textes, vidéo, canal vocal, etc.).	Tous type de services	Tous type de services	
			Service Utilisable : fournir les éléments d'orientations nécessaires pour naviguer, trouver le contenu facilement, naviguer à l'aide d'un clavier en plus de l'utilisation de la souris, naviguer facilement à travers des titres significatifs et des descriptions suffisantes des liens insérés dans le contenu, etc.			
			Service résiliant : le codage de la solution doit être écrit de manière à permettre à différentes technologies (par exemple, les navigateurs et les lecteurs d'écran) de lire et d'interpréter le contenu.			
			Service Compréhensible: Le contenu du service et l'interaction avec le service doivent être compréhensibles par l'utilisateur. De nombreux outils sont nécessaires pour répondre à cet élément: - L'utilisation d'un texte explicatif suffisant si nécessaire, - Le contenu est disponible dans différentes langues, - Les changements soudains de la page Web ne se produisent pas à moins que l'utilisateur ne les initie L'offre d'aide pour éviter et corriger les erreurs lorsque			
			l'utilisateur remplit des champs ou des formulaires. Service Robuste: - Compatibilité et évolutivité avec les technologies futures - Donner la possibilité aux utilisateurs d'accéder et d'interagir avec le contenu numérique en s'appuyant sur divers produits et configurations matériels et logiciels (Par exemple, un utilisateur aveugle peut utiliser un lecteur d'écran ou un afficheur braille. Une personne ayant une déficience motrice peut utiliser un clavier plutôt qu'une souris. D'autres utilisateurs peuvent avoir besoin d'ajuster la taille ou l'espacement de la police pour compenser la perte de vision ou les troubles cognitifs).			
			Accessibilité sur plusieurs canaux : il faut prévoir lors du développement des services la caractéristique Responsive design qui permet un accès via plusieurs moyens à savoir Tablette, Smartphone, Laptop, Bornes.			
	A.1.4 Hébergement & Continuité de la disponibilité du service	A.1.4.1 Hébergement & Continuité de la disponibilité du service	Héberger les plateformes de services électroniques dans des centres d'hébergement tunisiens, tout en évitant l'auto-hébergement au sein de la structure concernée. Prévoir des solutions alternatives en cas de problèmes techniques rendant indisponibles certains services en ligne. L'hébergement des services administratifs doit permettre la mise à disposition de l'administration d'une infrastructure technique hautement disponible installée géographiquement en Tunisie, et connectée au réseau RNIA / internet Tunisien.		Tous type de services	

		La hause diamonibilité dais êtua		
		La haute disponibilité doit être garantie selon les 3 axes : - Haute disponibilité des ressources matérielles (traitement et stockage) par la redondance des équipements, - Haute disponibilité des accès (réseau RNIA, lignes), - Redondance des équipements de sécurité (firewall) contre les attaques.		
nessagerie en s. utilisateurs	A.1.5.1 Gestion de la messagerie électronique	L'utilisation dans le processus de messagerie électro- nique les systèmes nationaux approuvés à cet effet ou le courrier électronique, à moins que la législation en vigueur ne stipule une forme spécifique de messagerie électronique.	Tous type de services	Tous type de services
A.1.5 Gestion de la messagerie en ligne et des comptes utilisateurs		L'utilisation du courrier électronique officiel ou professionnel. E-mail officiel: Un compte de messagerie qui identifie la structure et qui est utilisé dans ses rapports avec les tiers et qui doit être une variante de nom réel de la structure et non un pseudonyme ou un surnom. E-mail professionnel: un compte de messagerie rattaché au nom de de domaine de la structure et qui l'attribue à ses employés pour l'utiliser dans le cadre des tâches qui leurs sont dues et qui doit être une variante de nom réel de l'employé ou sa qualité et non un pseudonyme ou un surnom. A défaut, l'usager doit s'identifier par: nom, prénom, qualité, ou numéro d'identification sociale pour les personnes physiques ou numéro d'identifiant unique pour les personnes morales issues de structures juridiques et d'associations. Le format de l'adresse mail de l'usager doit être en concordance avec les éléments d'identification cités ci-dessus. Aussi, il appartient aux structures administratives d'identifier les exigences d'authentification conformément aux indications des procédures correspondantes.	Tous type de services	Tous type de services
	A.1.5.2 Accusé de réception :	L'accusé de réception électronique doit mentionner les éléments suivants : - La date et l'heure d'émission, - La désignation du service chargé, du traitement du dossier, - Les moyens de contact de la structure concernée (email, téléphone, adresse), - La date en cas de réponse implicite de rejet ou d'acceptation, en fonction de laquelle la décision est acceptée ou rejetée. En annexe, le modèle d'accusé de réception devra être respecté par les structures publiques.	Tous type de services	Tous type de services
	A.1.5.2 Généralisation de la solution de Gestion Electronique des Correspondanc es « Elissa » au niveau inter et intra ministériel	 Echange électronique exclusif via la solution « Elissa » à partir du 02 janvier 2021 sauf exceptions prévues dans la législation et dispositions en vigueur (5). À cet effet, l'ancienne solution SYGEC sera décommissionnée. Les structures concernées sont appelées à faire parvenir au Ministère chargé des Technologies de la Communication et au ministère chargé de la fonction publique la liste des e-mails officiels utilisés par la structure dans ses rapports avec les tiers selon le modèle établi. Cette liste devra être partagé au niveau du site web de la structure concernée. 	-	-

⁽⁵⁾ Circulaire du Président du gouvernement N° 13 du 21 juin 2021 relative à l'utilisation du système national de gestion électronique des correspondances.

A.1.7 Participation en ligne et analyse	A.1.7. 1 Participation et analyse du besoin pour la conception de nouveaux services en ligne	 En cas de changement d'adresse électronique de la part de la structure administrative, il est impératif d'envoyer la nouvelle adresse fonctionnelle aux parties concernées selon le modèle prédéfini. Refléter les besoins des utilisateurs pour la co-construction des services : développer un dialogue avec les parties prenantes et les utilisateurs potentiels du service pour formaliser les besoins et co-construire la solution. Exemples d'outils de participation : Outils offline: réunion, atelier de travail, hackathon, etc. Outils online: les outils du web 2.0 	Tous type de services	Tous type de services	
A.1.7 Particip	A .1.7.1 Participation et analyse du besoin pour l'amélioration des services en ligne existants	des services en ligne existants (corrections des anomalies en détection des complexités procéd l'offre du service en fonction des a détection de pannes de dysfonction de commentaire, questionnaire e propositions, usage des réseaux so L'évaluation de la qualité des ser utilisateurs. Exemples: les échelles de ser l'échelle de likert, l'échelle d'évaluestionnaire avec une échelle de likert, l'échelle d'évaluestionnaire avec une échelle de likert, l'échelle d'évaluestionnaire avec une échelle de likert, l'échelle de likert, l'échelle d'évaluestionnaire avec une échelle de likert, l'échelle de likert, l'échelle d'évaluestionnaire avec une échelle de likert, l'échelle de likert, l'échelle de likert, l'échelle d'évaluestionnaire avec une échelle de likert, l'échelle de l'échelle d	Refléter les besoins des utilisateurs pour l'amélioration de la qualité des services en ligne : - Favoriser les propositions/les contributions des utilisateurs à l'amélioration de la qualité du service en ligne (corrections des anomalies en terme d'information, détection des complexités procédurales, adaptation de l'offre du service en fonction des attentes de l'utilisateur, détection de pannes de dysfonctionnement). - Exemples d'outils de participation: forum en ligne, zone de commentaire, questionnaire en ligne, demande de propositions, usage des réseaux sociaux. L'évaluation de la qualité des services en ligne par les utilisateurs. Exemples :- les échelles de satisfaction telles que l'échelle de likert, l'échelle d'évaluation de 1à5, le questionnaire avec une échelle de 1à10, l'échelle de satisfaction Smiley, l'échelle de fréquence, l'échelle d'évaluation par étoile.	Tous type de services	Tous type de services
		Le retour d'expérience Utilisateurs: Une démarche visant à détecter et analyser les anomalies, les écarts et tout événement, qu'il soit positif ou négatif, en recherchant les causes et les enchaînements et en retirant des enseignements. Cette démarche repose sur 3 étapes :	Tous type de services	Tous type de services	
		- Collecter des données : créer un outil (ou méthodologie) de collecte ou de remontées d'informations : formulaire, email, brainstorming , etc Analyser les données :			
		 Dans le cas d'un retour d'expérience négatif, vous devez : Identifier les écarts constatés par rapport à ce qui a été demandé Effectuer une analyse critique à l'aide d'outils : 5M, 8D, 5W, Arbre des causes , Diagramme des relations, tous les outils d'aide à la décision Déterminer les causes et les impacts qui ont amenés à ces écarts, qu'ils soient positifs ou négatifs 			
		Dans le cas d'un retour d'expérience positif, vous devez : • Identifier ce qu'il s'est passé • Analyser les informations et en déduire des bonnes pratiques			

		 Ces bonnes pratiques peuvent-elles être reproduites ? (utiliser l'outil QQOQCPC) Exploiter les données: Etablir un compte-rendu, un plan de déploiement des résultats analysés, dans le but de : Définir les mesures palliatives Définir le plan d'actions correctives à mettre en œuvre, que ce soit technique, organisationnel ou humain Définir des actions préventives, en recherchant des situations similaires à celui effectué en retour d'expérience 		
A.1.8 Expérience Utilisateur "UX"	A.1.8.1 Renforcement des aspects liés à l'expéri- ence utilisa- teur	Maintenir l'accès commode au service : - Assurer un accès permanent et multicanal au service à travers les différents navigateurs web et appareils mobiles. - Maintenir que l'utilisateur accède facilement au contenu du service et à ses formulaires et /ou composants graphiques (champ de texte, bouton,) de diverses manières (clavier, lecteur d'écran); - Assurer un accès sécurisé au service - Le service doit être facile à trouver (emplacement clair sur le site Web).	Tous type de services	Tous type de services
		Directives de processus: - Le service doit refléter la véritable procédure / démarche administrative métier : prendre en compte le processus métier du service lors de la conception et du développement du service. - Établir un point de contact unique pour améliorer la communication et l'interactivité entre l'administration et les utilisateurs.	Tous type de services	Tous type de services
		Interface graphique facile à comprendre - L'interface graphique doit être bien structurée et les caractéristiques des composants graphiques y inclus doivent être bien conçues (taille, forme, position); - Chaque composant graphique doit être identifié (titre pour indiquer l'objectif) et doit avoir un texte associé à un message d'aide ou à un texte indicatif. - Les composants graphiques (champ de texte, bouton,) doivent être accessibles de différentes manières (clavier, lecteur d'écran); - L'interface graphique doit être simple et ergonomique : adopter des styles cohérents des éléments d'interface graphique.	Tous type de services	Tous type de services
		Fournir un contenu clair: - Le contenu du service doit être simple et refléter la portée/l'objectif visé du service - Le contenu principal du formulaire de service doit être compris simplement en utilisant des phrases courtes et significatives - Tester le contenu du service avec un large éventail d'utilisateurs et avec plusieurs appareils et navigateurs Web - S'assurer de la bonne structuration du contenu du service pour faciliter la recherche par l'utilisateur.	Tous type de services	Tous type de services

			Prise en charge multilingue - Le service doit être fourni au moins en deux langues - Le contenu du service doit être le même quelle que soit la langue - La traduction du service doit être conforme aux terminologies juridiques et techniques de la procédure administrative métier du service.	Tous type de services	Tous type de services
			Orientation et Conseils - Certains éléments d'information doivent être intégrés dans la structure du service : composants pop-up, message d'aide ou un texte indicatif - Sélectionner les éléments d'orientation conviviaux les plus appropriés à la partie du service qui nécessite plus d'explications.	Tous type de services	Tous type de services
nent de l'administration	귱 de co		 Etablir une cartographie des acteurs. Mettre en place un plan d'opérationnalisation de conduite de changement en fonction des catégories d'acteurs. Mettre en place les mécanismes de Suivi et mesure d'impact (renforcement et dynamisation du rôle du coordinateur de l'administration électronique, reporting, tableaux de bord). 	Tous type de services	Tous type de services
A.1.10 Conduite de changement : <u>Accompagnement</u> de l'administration	dans la dématérialisation des échanges et d se per de se ci	0.2 en place ormations fiques	 Mettre en place un plan de formation orientée par catégories de bénéficiaires comme suit : Fournisseurs/Prestataires du service : les responsables de la structure concernée, Utilisateurs du service. Concevoir des supports de formation en réponse aux besoins des utilisateurs finaux. Concevoir un noyau des formateurs qui assureront la formation en interne et l'accompagnement. Mise à disposition des supports de formation auprès des utilisateurs finaux. N.B / les formations doivent tenir compte des spécificités des structures administratives tunisiennes en ce qui concerne la diversité des métiers et profils. 	Tous type de services	Tous type de services
A.1.1	A.1.1 Comr tion 6	munica-	Elaborer un plan de communication contenant des activités de sensibilisation et de communication classées comme suit: - Communication en interne : des ateliers de sensibilisation autour du service, valorisation des bonnes pratiques (award), réseaux internes et plateformes d'échange rapide, des séquences vidéos, webinaires - Communication en externe : élaboration des supports de communication (dépliant, séquences vidéos, conférence de presse, exploitation des réseaux sociaux, Médias).	Tous type de services	Tous type de services
	A.1.11 Suivi et evaluation Suivi		 Suivre la procédure de la mise en place des services électroniques: Mettre en place des plans de suivi de l'avancement de la procédure de dématérialisation de l'administration, Mettre en place des indicateurs de suivi de la démarche de dématérialisation, Créer un comité de pilotage pour l'accompagnement des transformations au niveau organisation/compétences, Favoriser le portage politique par le suivi périodique au niveau du conseil des ministres. 	Services transaction- nels et services intégrés	Tous type de services

		A.1.11.2 Evaluation	- Mesurer l'usage des services « l'audience » en exploitant les outils disponibles tels que « Google analytics » afin de suivre le taux d'utilisation des services en ligne et leur évolution dans le temps.		Tous type de services
			 Analyser et adopter les recommandations des rapports d'évaluation des services en ligne préparés par les services publics concernés (rapports de l'unité de l'administration électronique à la Présidence du Gouvernement et le rapport du citoyen superviseur, etc.). Intégrer les services au niveau de la plateforme du baromètre des e-services pour mesurer la satisfaction des usagers l'enquête se fera une fois par an ; les informations collectées seront disponibles au niveau de la plateforme. La structure concernée est responsable de mettre en place les mesures nécessaires en vue d'amélioration du service en ligne 	transaction-	Services métiers
érabilité	anges de données	A.2.1.1 Exposition des données	- Les structures publiques doivent exposer les données dont ils disposent via la plateforme d'interopérabilité.	Services intégrés	Services métiers
A.2 Interopérabilité		A.2.1.2 Consommation des données	 Les structures publiques doivent consommer les web services disponibles au niveau du catalogue des services gérés par l'opérateur de l'interopérabilité. 	Services intégrés	Services métiers
	A.2.1 Services d'échanges de données	A.2.1.3 Services d'interopérabil- ité	 L'opérateur d'interopérabilité est le gestionnaire de la plateforme d'interopérabilité, ce rôle est affecté au Centre National de l'Informatique. L'opérateur d'interopérabilité est chargé des tâches opérationnelles suivantes: Identifier les besoins des différentes structures en matière d'échange de données. Accompagner les structures concernées dans la définition des spécifications fonctionnelles et techniques des services d'échange de données, le développement de ces services et leur mise en exploitation. Définir les exigences pour le processus d'intégration des bases de données sectorielles dans la plateforme d'interopérabilité. Répertorier les bases de données concernées, Mettre en service de la plateforme d'interopérabilité en garantissant toutes les conditions de sécurité et de continuité en hébergeant et en gérant la plateforme d'interopérabilité, en assurant le suivi des services d'interopérabilité, en enregistrant chaque processus d'échange de données via la plateforme, en le fournissant sur demande et en généralisant les services d'interopérabilité Établir et suivre la mise en œuvre du plan de communication et de formation relative à l'interopérabilité, Supporter, sur demande, les structures pour héberger et gérer les composants d'accès à la plateforme d'interopérabilité. Garantir la gestion financière de la plateforme d'interopérabilité notamment la gestion de ses ressources financières, la facturation des prestations et la préparation des rapports financiers. Les structures publiques doivent solliciter les services de l'opérateur de l'interopérabilité pour exposer et consommer les services d'échange de données. 		Services métiers

	A.2.2 Gouvernance de l'interopérabilité	A.2.2.1 Gouvernance	- Chaque structure doit désigner l'intégrateur des services d'interopérabilité à son niveau. Ce dernier sera respons- able de la fourniture des données fiables en vue de les échanger entre les structures.	Services intégrés	Services métiers
A.3 Certification électronique	A.3.1 Intégration des services de certification électronique	A.3.1.1 Prise en charge des différents types de certificats offerts par Tun Trust	- Les services en ligne nécessitant l'usage de certification électronique pour authentification forte et signature électronique doivent supporter tous les types de certifi- cats offerts par TunTrust (Certificat sur token ID-Trust et Certificat mobile DIGIGO).	Services transaction- nels et services intégrés	Services métiers
	A.3.2 Homologation des services de confiance	A.3.2.1 Assistance à l'usage des certificats	- Chaque structure doit mettre en place un guide d'utilisation de ses services en ligne basés sur les certificats de TunTrust.	Services transaction- nels et services intégrés	Services métiers
	A.3.2 Hor service	A.3.2 Homologation des services de confiance	 Les services de conservation des documents électroniques doivent être homologués par TunTrust pour vérifier leur conformité aux exigences normatives et réglementaires. Conservation électronique fiable: la conservation des documents électroniques se fait à travers des moyens et de techniques permettant de stocker, d'assurer l'intégrité de leur contenu au moyen de signatures et de cachets électroniques fiables au-delà de la période de validité technologique, pérenniser, restituer, tracer, transférer voire détruire les contenus électroniques archivés et cela dans le but de les exploiter et de les rendre accessibles dans le temps, que ce soit à titre de preuve (en cas d'obligations légales notamment ou de litiges) ou à titre informatif. Le contenu archivé est considéré comme figé et ne peut donc être modifié. La durée de conservation est fonction de la valeur du contenu et porte le plus souvent sur du moyen ou long terme 	Services transaction- nels et services intégrés	Services métiers
		A.3.2.3 Lettre Recommandée Electronique	- Les services de Lettre Recommandée Electronique doivent être homologués par TunTrust pour vérifier leur conformité aux exigences normatives et réglementaires.	Services transaction- nels et services intégrés	Services métiers

I. Annexe:

1. Modèle type d'accusé de réception électronique

Emetteur (de) : adresse électronique officielle de la structure publique (qui figure dans l'annuaire des services administratifs)

Récepteur (A) : identification du demandeur de service

Date d'émission

Objet de la demande

Numéro d'accusé de réception

Le présent accusé de réception électronique atteste de la bonne réception de votre demande, nous transmettons ladite demande à la structure administrative compétente. Celle-ci dispose d'un délai (à fixer) pour avis d'acceptation ou de rejet de votre demande. La réponse vous parvient à l'adresse électronique avec laquelle vous vous êtes identifiés.

Cet accusé de réception ne justifie pas de la complétude du dossier, la structure administrative compétente se réserve le droit de demander des informations complémentaires pour le traitement de la demande. Les détails des pièces à fournir et les délais impartis vous seront communiqués par courrier électronique.

Au-delà de (délai à fixer) vous pouvez renouveler votre demande en indiquant le numéro d'enregistrement précèdent de votre accusé de réception électronique.

2. Les références légales et règlementaires applicables

Cette liste annexée est donnée à titre indicative. L'utilisateur de ce document doit se référer aux textes réglementaires en vigueur.

1) Cadre général

- Décret-loi du Chef du gouvernement n° 2020-31 du 10 juin 2020, relatif à l'échange électronique de données entre les structures et leurs usagers et entre les structures.
- Décret n° 2020-777 du 5 octobre 2020, fixant les conditions, les modalités et les procédures d'application du décret-loi du Chef du gouvernement n° 2020-31 du 10 juin 2020, relatif à l'échange électronique de données entre les structures et leurs usagers et entre les structures.

2) Simplification de la démarche administrative en ligne

- Décret gouvernemental n° 2020-605 du 27 août 2020, relatif à la mise en place d'un processus de révision des procédures administratives exigées pour les usagers de l'administration.
- Décret gouvernemental n° 2020-310 du 15 mai 2020, relatif à la fixation des conditions, des modalités et des délais de simplification des procédures administratives, la réduction des délais, l'utilisation des moyens de communication modernes et l'adoption de la transparence en ce qui concerne les relations des structures publiques avec les investisseurs et les entreprises économiques.

3) Règles de sécurité

• Circulaire du président du gouvernement N° 24 du 5 novembre 2020 portant sur le renforcement des procédures de la sécurité informatique au sein des organismes publics.

4) Protection des données personnelles

• Loi organique n°2004-63 du 27 juillet 2004 portant sur la protection des données à caractère personnel

5) Généralisation de la solution de Gestion Electronique des Correspondances « Elissa » au niveau inter et intra ministériel

• Circulaire du président du gouvernement N° 13 du 21 juin 2021 relative à l'utilisation du système national de gestion électronique des correspondances.