



**IDENTIFICATION DES SERVICES A METTRE EN LIGNE  
A L'ECHELLE  
DES COLLECTIVITES LOCALES EN TUNISIE**

**PLAN DE MISE EN OEUVRE**

## Sommaire

<b>1.</b>	<b>Situation de l'administration électronique au sein des collectivités locales</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Identification des e-Services pour les collectivités locales</b>	<b>5</b>
2.1.	Les portefeuilles projets identifiés	5
2.2.	Liste des projets par portefeuille	6
2.2.1.	<i>Portefeuille de projet d'accès à l'information et de gestion des réclamations</i>	6
2.2.1.	<i>Portefeuille de projet des e-services locaux</i>	8
2.2.2.	<i>Portefeuille de projet des e-services nationaux centralisés</i>	10
2.3.	Approche de priorisation	12
2.4.	Priorisation des projets	14
<b>3.</b>	<b>Plan d'actions</b>	<b>16</b>
3.1.	Portefeuille de projet d'accès à l'information et de gestion des réclamations	18
3.2.	Portefeuille de projet des e-services locaux	24
3.3.	Portefeuille de projet des e-services nationaux centralisés	30
3.4.	Principales actions d'ordres stratégiques	34
<b>4.</b>	<b>Planning de mise en œuvre</b>	<b>36</b>
4.1.	Portefeuille d'accès à l'information et gestion des demandes et des réclamations	36
4.2.	Portefeuille des e-services locaux	37
4.3.	Portefeuille des e-services nationaux centralisés	38
<b>5.</b>	<b>Projection des indices d'e-Readiness des municipalités</b>	<b>39</b>
<b>6.</b>	<b>Annexes</b>	<b>41</b>
6.1.	Annexe 1 : Synthèses de priorisation des projets	41
6.1.1.	<i>Portefeuille de projet d'accès à l'information et de gestion des réclamations</i>	41
6.1.2.	<i>Portefeuille de projet des e-services locaux</i>	43
6.1.3.	<i>Portefeuille de projet des e-services nationaux centralisés</i>	45
6.2.	Annexe 2 : Fiches projet	47
6.2.1.	<i>Portefeuille de projet d'accès à l'information et de gestion des réclamations</i>	47
6.2.2.	<i>Portefeuille de projet des e-services locaux</i>	53
6.2.3.	<i>Portefeuille de projet des e-services nationaux centralisés</i>	61

## 1. Situation de l'administration électronique au sein des collectivités locales

Le gouvernement tunisien s'est engagé à mettre en place un programme ambitieux de modernisation de l'administration. En effet, depuis 1995, la Tunisie ne cesse de travailler sur le concept du réseau administratif intégré garantissant l'échange électronique de données entre les ministères, les structures publiques et les services régionaux afin d'améliorer la qualité des prestations fournies aux entreprises et aux citoyens. Pour ce faire, le gouvernement tunisien a mandaté des centres nationaux informatiques de développement (tels que CNI, CIMF, CIMSP, CNIPE,...) pour la conception des applications inter administratives d'envergure nationale (INSAF, INSAF+, ADEB, MISSION, SDICA....) implémentées par les ministères. Les administrations publiques sont de plus en plus dotées de TIC et ce grâce aux applications développées par leurs départements informatiques ou par les sociétés de services en ingénierie informatique et aux technologies déployées (réseaux locaux, réseaux distants (de types LS, Frame Relay, VSAT, VPN, etc.), sites web, etc.).

L'emploi des technologies de l'information et de la communication ne s'est pas limité uniquement aux besoins des ministères et des structures sous tutelle mais s'est propagé dans tous les domaines pour couvrir les municipalités et ce dans le but de simplifier davantage les procédures administratives et se rapprocher aussi bien des citoyens que des entreprises.

Aujourd'hui, certaines communes telles que Tunis et Nabeul ont mis en œuvre des initiatives d'innovation au niveau des services rendus aux usagers permettant le paiement électronique de la taxe sur les immeubles bâtis et le suivi d'état d'avancement des dossiers de permis de bâtir par SMS. Il y a eu également le développement de 105 sites web communaux qui donnent aux citoyens et aux entreprises l'accès à des e-services informationnels.

Cependant, malgré les efforts fournis par l'Etat Tunisien dans le cadre de la modernisation de l'administration, certaines communes sont encore en retard dans ce domaine. Ceci est dû notamment à :

- Un manque de moyens de certaines communes pour développer des e-Services ;
- Un manque de prise de conscience de l'administration locale par rapport à l'importance de rapprocher les services rendus des citoyens et des entreprises ;
- Un manque de sensibilisation des usagers (citoyens et entreprises) à l'existence de certains e-Services.

L'étude de diagnostic de l'existant conduite lors de la première phase du projet a révélé que le degré moyen d'e-préparation des municipalités tunisiennes est en-dessous de la moyenne. Ceci est dû à plusieurs raisons :

- Absence de site web pour plus de 60% des municipalités. En effet, 159 municipalités ne disposent pas de site web alors que le site représente la plateforme d'accès pour tout e-Service. En plus, la majorité des sites web des municipalités sont obsolètes et ne sont pas mis à jour ;
- Le budget alloué par les municipalités aux Systèmes d'Information est faible et ne dépasse pas le 1% du budget globale pour la majorité des communes. Ce budget ne permet pas le développement des e-Services développés ;

- Les équipes informatiques au sein des municipalités sont sous dimensionnées, surtout dans les petites communes. Ce manque d’effectif freine le développement des projets d’administration électronique ;
- L’équipe informatique au sein de la DGCP est elle aussi sous dimensionnée. Elle se compose d’un ingénieur responsable informatique et d’un analyste. Cette équipe doit être renforcée pour pouvoir assurer le suivi et le pilotage des projets e-Services nationaux et locaux ;
- Une résistance au changement technologique observée chez les acteurs internes de la municipalité. Les fonctionnaires ne sont pas habitués à l’outil informatique et montrent une certaine rigidité quant à la dématérialisation des e-Services préférant ainsi les délivrer manuellement aux citoyens ;
- Une réticence de la part des usagers des services de la municipalité pour adopter les e-Services. Ces derniers privilégient encore les face-à-face classiques ainsi que les procédures manuelles ;
- Des projets d’infrastructures importants tel que MADANIA II et GRB ont été planifiés et budgétisés et n’ont pas encore aboutit. Ces projets permettront d’améliorer le niveau d’e-Préparation de la municipalité Tunisienne ;
- Les procédures d’obtentions des services municipaux sont parfois complexes et ambiguës. Ces procédures diffèrent souvent d’une municipalité à une autre.

Le tableau ci-dessous donne un rappel des indices d’e-Readiness des 11 municipalités interrogées au niveau de la première phase de l’étude.

Municipalité	Taille =f(Nbre d’habitants)	leR
TABARKA	Petite	1,08
JEBAL EL WEST	Petite	1,24
RADES	Petite	2,78
KASSERINE	Moyenne	1,77
KEF	Moyenne	1,87
ARIANA	Moyenne	2,36
KAIROUAN	Moyenne	2,4
NABEUL	Moyenne	2.81
SFAX	Grande	2.58
SOUSSE	Grande	2,95
TUNIS	Grande	2,98
<b>Moyenne</b>	---	<b>2,25</b>

- **0<leR<1** : La municipalité ne dispose pas des moyens basiques pour délivrer des e-Services de niveau 1;
- **1<leR<2** : La municipalité est capable de délivrer des e-services informationnels et interactifs: certains fondamentaux techniques et organisationnels existent;
- **2<leR<4** : La municipalité dispose d’une infrastructure favorable à la mise en ligne des services transactionnels et intégrés destinés à des usagers matures;
- **4<leR<5** : La municipalité utilise plusieurs canaux pour offrir des e-Services et dématérialiser ses processus métier traditionnels.

## 2. Identification des e-Services pour les collectivités locales

### 2.1. Les portefeuilles projets identifiés

A l'issue de la phase de Diagnostic de l'existant et de Benchmarking des pratiques internationales en matière de e-Services offerts par les collectivités locales, Devoteam a identifié trois grands portefeuilles de projets, relatifs aux :

- Services d'accès à l'information et gestion des demandes et réclamations : il s'agit d'offrir aux citoyens et aux entreprises un point d'accès unique à la municipalité sur internet permettant de consulter les services et les e-Services offerts et de suivre les démarches (Demandes, Autorisations, Plaintes, Réclamations, etc.) entreprises auprès de l'administration. L'accès aux services municipaux doit être sûr et innovant via différents canaux de communication (mobile, internet, One Stop Government, etc.).
- Services nationaux centralisés : il s'agit principalement de deux domaines suivants :
  - E-paiement des taxes locales : ce e-Service nécessite une centralisation compte tenu de l'importance des investissements en matière d'infrastructure et de sécurité. Ce e-Service permet d'une part aux citoyens et aux entreprises d'effectuer des paiements en ligne en toute sécurité et assure d'autre part pour l'administration une gestion intégrée des revenus (paiements et perception des impôts des particuliers et des entreprises) ;
  - Etat civil (Naissance, Mariage, Décès) : ce e-Service nécessite également une centralisation compte tenu du cadre légal rigoureux de ce domaine ;
- Services locaux : il s'agit de services pouvant être offerts au niveau de chaque municipalité en prenant en compte les spécificités du contexte (Taille de la municipalité, nature des usagers, volume de services, etc.).

Ces services concernent :

- Urbanisme ;
- Affaires réglementaires ;
- Propreté de la ville.

## 2.2. Liste des projets par portefeuille

### 2.2.1. Portefeuille de projet d'accès à l'information et de gestion des réclamations

Projet	Description	Niveau de maturité	Cible	Principaux acteurs	Canaux de communication
Création du site web	<b>Contenu minimal</b> : présentation de la ville (plan des villes, musées, monuments,...), présentation de la commune (mot de bienvenu du maire, CV du maire, présentation du conseil municipal, services municipaux, budget municipal, projets de la municipalité), Procédures Administratives et Démarches, Actualités, Avis et communiqués, programme des manifestations organisées par la municipalité, e-services (description de chaque service en indiquant les pièces exigées par la municipalité), procès verbaux des réunions des conseils municipaux.	Informationnel	Citoyens Entreprises Société civile Administrations	Les municipalités ne disposant pas de site Web	Web
	<b>Contenu optionnel</b> : des informations thématiques : Environnement et hygiène, Jeunesse et sport (les centres sportifs municipaux, les horaires d'ouverture, les adresses,..), Transport (inforoute, horaires des bus et des trains, zones de stationnement,...), Economie et emploi (trouver un stage à la municipalité, opportunités d'investissements), Education (liste des jardins d'enfants, des crèches, des écoles primaires, des lycées, des facultés), Santé(numéros des médecins, pharmacies, hôpitaux, paramédical), Vie associative (liste des associations et leurs missions, demandes de subventions), Marché municipal à proximité (Liste des marchés alimentaires et spécialisés, horaires et plan d'accès (numéros de bus et métros), brève description du marché (étals)), Services divers (liens utiles, météo de la ville, facebook, forum, newsletter).	Informationnel	Citoyens Entreprises Société civile Administrations	Les municipalités ne disposant pas de site Web	Web
Mise au point du contenu informationnel du	<b>Refonte de la charte graphique</b> : Conception d'une nouvelle charte graphique du site web de chaque municipalité en tenant compte des spécificités locales.	Informationnel	Citoyens Entreprises Société civile Administrations	Les municipalités disposant d'un site web obsolète	Web

<p><b>site web</b></p>	<p><b>Choix du nom de domaine :</b> Laisser l’initiative à la municipalité de choisir le nom de son site web.</p>	<p>Informationnel</p>	<p>Citoyens Entreprises Société civile Administrations</p>	<p>Les municipalités disposant d’un site web obsolète</p>	<p>Web</p>
	<p><b>Mise à jour avec des informations thématiques :</b> Actualités, Avis et communiqués, Environnement et hygiène, Jeunesse et sport (les centres sportifs municipaux, les horaires d’ouverture, les adresses,..), Transport (inforoute, horaires des bus et des trains, zone de stationnement,...), Economie et emploi (trouver un stage à la municipalité, opportunité d’investissement), Education (liste des jardins d’enfants, des crèches, des écoles primaires, des lycées), Santé(numéros des médecins, pharmacies, hôpitaux, paramédical), Vie associative (liste des associations et leurs missions, manifestations et événements, demandes de subventions), Marché alimentaires à proximité (Liste des marchés alimentaires et spécialisés, horaires et plan d’accès (numéro de bus et métro), brève description du marché (étals)), Services divers (liens utiles, météo de la ville, facebook, forum intra-municipal pour faciliter l’échange des expériences, blog permettant aux usagers d’exprimer leurs besoins, avis et expérience , newsletter).</p>	<p>Informationnel</p>	<p>Citoyens Entreprises Société civile Administrations</p>	<p>Les municipalités disposant d’un site web obsolète</p>	<p>Web</p>
<p><b>E-suivi des réclamations et des demandes d’informations</b></p>	<p><b>Dépôt et suivi en ligne des demandes et des réclamations :</b> Ce e-Service consiste à dématérialiser les procédures de dépôts et de suivi des demandes et des réclamations qui parviennent à la municipalité. Les demandes et les réclamations se font à travers le site web de la commune via des formulaires intelligents facilitant ainsi leur remplissage par les usagers. Chaque demande/réclamation est identifiée par un numéro unique permettant de suivre son état d’avancement via web et SMS.</p>	<p>Interactif</p>	<p>Citoyens Entreprises Société civile Administrations</p>	<p>Les municipalités disposant d’un site web</p>	<p>Web et mobile</p>

## 2.2.1. Portefeuille de projet des e-services locaux

Projet	Description	Niveau de maturité	Cible	Principaux acteurs	Canaux de communication
Urbanisme	<b>E-Services Permis de bâtir</b> : il s'agit de dématérialiser la procédure d'obtention d'un permis de bâtir. Le e-Service consiste dans un premier temps à offrir aux usagers la possibilité de suivre l'avancement de leurs demandes de permis de bâtir en ligne via l'insertion du numéro du permis et éventuellement du N°CIN. Selon l'état d'avancement de son dossier, l'utilisateur sera notifié par e-mail et par SMS. L'e-Service évoluerait dans un second temps pour permettre aux usagers de déposer en ligne leurs demandes de permis de bâtir. Ces derniers pourraient aussi, après avoir déposé la demande et assuré le suivi, télécharger l'autorisation de bâtir sous format PDF. A ce stade, le service sera totalement dématérialisé.	Interactif	Citoyens Entreprises Société civile Administrations	Municipalité	Web et Mobile
Propreté de la ville	<b>Horaires de la collecte des déchets</b> : il s'agit de mettre en ligne les plans et les horaires de collecte des déchets des maisons. Ces informations pourront être téléchargées sous format PDF.	Interactif	Citoyens	Municipalité	Web
	<b>Demande de collecte des déchets</b> : ce e-Service permet la demande de collecte des déchets particuliers en dehors des tournées planifiées (gros objets, objets encombrants, résidus verts) via un formulaire intelligent mis en ligne.	Interactif	Citoyens Entreprises Société civile Administrations	Municipalité	Web
	<b>Convention de collecte des déchets</b> : il s'agit de réaliser les démarches nécessaires en ligne pour avoir une convention de collecte de déchets avec la municipalité. Cette convention concerne en particuliers les hôtels, les hôpitaux, les restaurants et les salons de thé. Le formulaire de convention et la grille tarifaire pourront être téléchargés sous format PDF.	Interactif	Entreprises Société civile	Municipalité	Web
	<b>Informations diverses</b> : il s'agit de publier des informations diverses et téléchargeables autour de la propreté de la ville telles que la liste des déchetteries avec leurs adresses, la liste de fournisseurs des produits d'insecticides et de pesticides qu'utilise la municipalité ainsi que leurs prix.	Interactif	Citoyens Entreprises Société civile Administrations	Municipalité	Web



	<b>PV compagnes d'hygiène</b> : il s'agit de publier les PV des campagnes de contrôle d'hygiène que réalise la municipalité.	Informationnel	Citoyens Entreprises Société civile Administrations	Municipalité	Web
<b>Affaires réglementaires</b>	<b>Cahiers de charge des activités commerciales et artisanales</b> : Il s'agit de publier les cahiers des charges des activités commerciales et artisanales et d'offrir la possibilité de leur téléchargement sous format PDF.	Interactif	Citoyens Entreprises	Municipalité	Web
	<b>e-Service de dématérialisation des services d'affaires réglementaires</b> : Il s'agit de dématérialiser les services suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Permis d'occupation temporaire de la voie publique</li> <li>▪ Autorisation d'implantation de panneaux publicitaires enseignes ou écritures</li> <li>▪ Attestation de conformité</li> <li>▪ Autorisation de célébration d'une cérémonie</li> </ul> <p>L'utilisateur remplit un ensemble de formulaires intelligents et réalisera le chargement des pièces à fournir. Les pièces délivrées par la municipalité ne seront pas demandées. A la suite du dépôt de la demande en ligne, un sms sera envoyé à l'utilisateur avec un numéro de dossier. Ce numéro permettra à l'utilisateur de faire l'e-Suivi de sa demande. L'autorisation sera envoyée par mail à l'utilisateur sous format PDF. Pour les prestations payantes, le paiement se fera en ligne ou via « Mobile Payment ».</p>	transactionnel	Citoyens Entreprises	Municipalité	Web et Mobile

## 2.2.2. Portefeuille de projet des e-services nationaux centralisés

Projet	Description	Niveau de maturité	Cible	Principaux acteurs	Canaux de communication
Actes d'état civil	<p><b>e-Service de commande des actes d'état civil</b> : il s'agit d'un e-Service qui permet à l'utilisateur de commander un acte d'état (Extrait de naissance, Extrait de mariage, Extrait de décès).</p> <p>L'utilisateur remplit un ensemble de formulaires intelligents dans lesquels il indiquera le type de l'acte demandé, le motif de la demande, l'identité du demandeur, l'identité des parents, les coordonnées et un ensemble d'informations complémentaires. L'acte sera livré à la date et à l'adresse mentionnée dans la commande. Ce e-Service sera payant.</p>	Interactif	Citoyens	Municipalité munie d'un site web	Web
	<p><b>e-Service de déclaration d'un acte et de correction d'un acte de naissance</b> : ce e-Service permet à l'utilisateur de faire la déclaration d'une naissance ou d'un décès en ligne via le remplissage de formulaire et le chargement des pièces à fournir. Les pièces demandées et qui sont délivrées par la municipalité ne seront pas uploadées et c'est la municipalité qui se chargera de les fournir. Ce e-Service permet aussi la correction d'un acte de naissance (nom de famille).</p>	Interactif	Citoyens	Municipalité munie d'un site web	Web
Taxes locales	<p><b>E-paiement des taxes locales</b> : Description synthétique des étapes de la procédure, Renseignements sur les différents types de taxes : TIB, TNB, restaurants, taxis, ..., actualités, déclaration et paiement en ligne des taxes, possibilité de faire une mise à jour, une opposition, un changement d'adresse, une mutation, avoir un quitus.</p> <p>Deux options sont à envisager en fonction des moyens à disposition de la commune :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Création d'un site web fédérateur centralisant toutes les taxes locales provenant des petites communes et à faible capacité financière, technique et humaine. Ce site sera accessible à partir du portail de la municipalité.</li> <li>Développement d'une plateforme de paiement électronique des taxes locales propre à chaque grande commune.</li> </ul>	Transactionnel	Citoyens Entreprises	Municipalité munie d'un site web	Web



### 2.3. Approche de priorisation

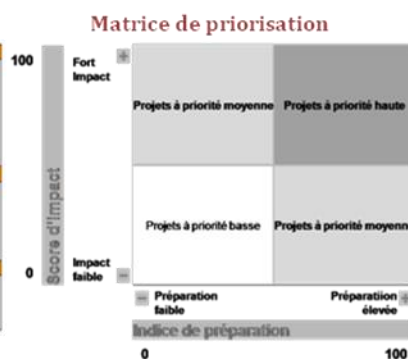
Afin d'hierarchiser les projets de chaque portefeuille identifié, Devoteam suggère une méthodologie inspirée de son expérience internationale qui se base sur des critères de priorisation, un système de notation et un classement des projets.

Les critères potentiels pour prioriser les projets s'articulent principalement autour des deux points suivants :

- Impact du projet en termes de volume (nombre d'utilisateurs potentiels, fréquence d'usage, potentiel d'augmentation de la couverture du service) et valeur (importance perçue du service, potentiel de création de valeur économique, potentiel d'économies « temps/ressources », potentiel de réduction de la complexité des processus de fourniture des services, potentiel de réduction du dérangement) ;
- Niveau d'e-préparation des usagers (appétence à changer pour les services en ligne, niveau de connectivité de la population cible), des ministères/municipalités (ressources et infrastructure IT existantes, préparation aux processus de changement) et des services (complexité globale du processus « nombre d'étapes/d'agences impliquées », adéquation du service pour des canaux alternatifs, besoin d'interaction/de signature personnelle « restrictions légales »).



DESCRIPTION	GOALS	PRIORITY, TIME FRAME
<ul style="list-style-type: none"> <li>Development of government-wide electronic platform for procurement of goods and services needed in govt. agencies.</li> <li>In the mid state, usage of platform to be made mandatory (given purchasing value is above a certain threshold) for both - All government agencies - All suppliers</li> <li>Platform to be used for all suitable goods &amp; services needed (will cover broad range of services, e.g. from stationary through joint services up to legal services)</li> <li>Phased implementation of project - Phase 1: establishment of register for official suppliers/contractors, online publication of tenders and online provision and purchasing of RFPs</li> <li>- Phase 2: online submission of proposals to RFPs, catalogue purchasing of commodities (goods and services) and loans under frame contracts, only govt. agencies with signed spendings</li> <li>- Phase 3: extension of catalogue purchase to all other govt. agencies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Displacement of lengthy, in-transparent and heterogeneous manual purchasing processes by more effective and efficient standard process. Launching electronic platform</li> <li>Cost savings through aggregation of demand and getting access to best prices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Priority 2 project</li> <li>To be initiated at beginning of second year of program</li> <li>To be fully implemented before 2010</li> </ul>
	BENEFITS	OWNER
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gains in efficiency/effectiveness of purchasing process</li> <li>- Cost savings (travel, reduction of time investment for govt./suppliers, program potential savings through reduction of staff</li> <li>- Increased speed/reliability of asking/bidding/ closing/delivery process for government-wide, improved commercial relationships with suppliers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ministry of Finance</li> </ul>
	RISKS/ISSUE FACTORS	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Short term, only biggest ministries</li> <li>Longterm, all ministries &amp; other govt. agencies</li> </ul>



Les informations recueillies au cours des ateliers de travail de chaque portefeuille ont permis d'attribuer un score à chaque projet selon les critères mentionnés précédemment.

Les critères de priorisation et le système de notation sont synthétisés dans la grille suivante :

Analyse d'impact		Analyse du niveau de Préparation / complexité du projet	
Nombre d'utilisateurs estimés	Valeur	Connectivité de la population cible	Valeur
<5000	0	<30%	0
5000 < # < 50000	5	30% < # < 60%	10
>50000	10	> 60%	20
Fréquence d'usage estimée	Valeur	Maturité des e-services	Valeur
< 1 fois par an	0	Niveau 1	0
1-2 fois par an	5	Niveau 2	10
>2 fois par an	10	Niveau 3	20
		Niveau 4	30
Couverture potentielle du service	Valeur	Complexité globale du processus	Valeur
Aucun	0	1 acteur & peu d'étapes	10
Milieu urbain	5	1 acteur & nombre significatif d'étapes	5
Milieu rural	10	Au moins 2 acteurs & nombre significatif d'étapes	0
Gains sur les coûts estimés	Valeur	Canaux à disposition	Valeur
Aucun	0	Un seul canal (web, mobile, centres d'appels, centre d'accès, autres)	10
Gains en coûts de fonctionnement	5	2-3 canaux	5
Gains en investissements et coûts de fonctionnement	10	>3 canaux	0
Valeur ajoutée du service	Valeur	Restriction légale	Valeur
Aucun	0	Oui	0
Gains de temps	5	Non	10
Amélioration de l'expérience client	10		
Degré de simplification du processus métier	Valeur	Budget d'investissement	Valeur
Aucun	0	<10.000 Dinars	10
Réduction du nombre d'étapes	5	10.000 Dinars < # < 50.000 Dinars	5
Réduction du nombre d'acteurs	10	>50.000 Dinars	0
Le projet est inscrit comme un pré-requis du programme e-gov	Valeur	Délais de réalisation prévisionnels	Valeur
Non	0	<1 an	10
Oui	10	>1an	0

## 2.4. Priorisation des projets

Sur la base de l'approche décrite précédemment, les projets relatifs à chaque portefeuille d'e-Services ont été priorisés comme suit :

Portefeuille 1 : Accès à l'information et gestion des réclamations et des demandes				
Projets	Impact	Préparation/ Complexité	Total	Commentaires
Refonte du site web existant	75	70	145	<p><b>Projet de priorité haute</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le succès des e-Services est conditionné par l'existence d'un portail connu (et reconnu), ergonomique, à jour et facile d'accès</li> </ul> <p><b>Complexité faible</b></p> <p>Il y a lieu de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revoir l'aspect visuel du site web</li> <li>- Décrire de façon claire, concise et transparente l'ensemble des démarches administratives locales</li> <li>- Définir un contenu attractif de façon à positionner le site Web de la municipalité comme meilleure site d'information locale</li> <li>- Trouver un nom de domaine facile à retenir</li> <li>- Répertorier le site</li> <li>- Mettre en place une campagne de marketing et de promotion adéquate</li> </ul>
Création d'un nouveau site web	75	60	135	<p><b>Projet de priorité haute</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le succès des e-Services est conditionné par l'existence d'un portail connu (et reconnu), ergonomique, à jour et facile d'accès</li> </ul> <p><b>Complexité moyenne</b></p> <p>Il y a lieu de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place une plate-forme mutualisée pour offrir un service de création, d'hébergement et de maintenance du site</li> <li>- Décrire de façon claire, concise et transparente l'ensemble des démarches administratives locales</li> <li>- Définir un contenu attractif de façon à positionner le site Web de la municipalité comme meilleure site d'information locale</li> <li>- Trouver un nom de domaine facile à retenir</li> <li>- Répertorier le site</li> <li>- Mettre en place une campagne de marketing et de promotion adéquate</li> </ul>
E-suivi des demandes et des réclamations	85	55	140	<p><b>Projet de priorité haute</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projet permettant de démontrer la volonté de l'administration locale de garantir transparence, proximité et simplicité</li> <li>- Projet permettant à la municipalité de mieux connaître, comprendre et cerner le</li> </ul>

				« parcours client » des citoyens et des entreprises. <b>Complexité moyenne</b>
Portefeuille 2 : E-services locaux				
Titre du projet	Impact	Préparation/ Complexité	Total	Commentaires
Dématérialisation de la procédure des permis de construire	60	40	100	<b>Projet de priorité moyenne</b> avec un impact important dans le sens ou il permet de réduire le nombre d'étape et permet de gagner en matière coûts de fonctionnement. <b>Complexité moyenne</b>
Dématérialisation de la démarche de convention de la propreté	35	50	85	<b>Projet de priorité faible</b> et relativement facile à mettre en ligne et s'adresse aux entreprises et à l'administration. <b>Complexité faible</b>
Dématérialisation des demandes de collecte des déchets	35	50	85	<b>Projet de priorité faible</b> et relativement facile à mettre en ligne et s'adresse à tout type d'utilisateur. <b>Complexité faible</b>
Dématérialisation des services d'affaires réglementaires	60	50	110	<b>Projet de priorité moyenne</b> avec un impact relativement important dans le sens ou il permet de réduire le nombre d'étape et permet de réduire les déplacements des usagers vers la municipalité. <b>Complexité faible</b>
Portefeuille 3 : E-services nationaux centralisés				
Titre du projet	Impact	Préparation/ Complexité	Total	Commentaires
Déclaration et paiement en ligne des taxes locales	70	15	85	<b>Projet de priorité moyenne</b> avec un impact important sur les usagers qui pourront payer leurs taxes sans se déplacer et faire la queue à la municipalité. Ce projet nécessite l'implication de plusieurs intervenants au niveau national. <b>Complexité forte</b>
e-Service de demandes d'actes d'état civil en ligne (mariage, naissance, décès)	70	35	105	<b>Projet de priorité moyenne.</b> Ce projet est complexe à réaliser vu qu'il nécessite une revue du cadre juridique et qu'il fait intervenir plusieurs parties prenantes. Ce projet permettra de réduire énormément les déplacements des usagers vers la municipalité.
e-Service de déclaration et correction d'un acte de naissance	60	35	95	<b>Projet de priorité moyenne.</b> Ce projet est complexe à réaliser vu qu'il nécessite une revue du cadre juridique et qu'il fait intervenir plusieurs parties prenantes.

### 3. Plan d'actions

La mise en ligne des services municipaux recouvre toute une série d'opportunités aussi bien pour les citoyens et les entreprises que pour les administrations et les organismes. Ainsi, la proposition de ces services d'une manière transparente, appropriée et sécurisée est un passage névralgique pour intégrer progressivement la société tunisienne dans les premiers rangs de l'économie numérique.

Pour ce faire, les communes doivent orienter leurs efforts vers trois principaux axes :

- Axe 1 : La sensibilisation et la communication auprès des fonctionnaires et des usagers ;
- Axe 2 : La simplification administrative ;
- Axe 3 : L'interopérabilité et l'informatisation de leur organisation et processus.

**Le premier axe** crée l'effet accélérateur nécessaire pour réussir à atteindre les buts planifiés en agissant sur la sensibilisation de la hiérarchie, la communication des enjeux et la formation des agents afin de les familiariser avec l'administration électronique.

A cet égard, les communes doivent se servir de différents outils de communication (tels que : la presse écrite, les affiches, SMS, les campagnes télévisées, les spots radio,...) pour assurer un maximum de visibilité de leurs projets auprès des utilisateurs des services publics (citoyens, entreprises, société civile). Elles doivent également entreprendre des actions de sensibilisation régulières ciblées pour attirer l'attention des usagers et leur montrer la plus-value générée par la simplification administrative.

Dans la même veine, il est indispensable de développer des actions de communication et de sensibilisation adressées aux acteurs internes de la commune. Ces derniers doivent s'approprier les nouveaux concepts et les nouvelles technologies grâce aux séances de formation qui seront dispensées sur différents modules (la gestion des formulaires électroniques, la personnalisation des services, le paiement en ligne, la gestion des réclamations...).

**Le deuxième axe** fait appel à deux principaux chantiers à savoir :

- La revue de certaines réglementations
- La simplification des documents administratifs.

Le volet de la réglementation a pour objectif de moderniser la loi communale, notamment en vue de :

- L'utilisation de la signature électronique ;
- La suppression des copies conformes dans les communes pour l'échange de données ;
- L'utilisation du courriel comme moyen officiel de communication entre l'administration et auprès des usagers.

Le volet de la simplification administrative est en relation étroite avec la complexité des documents administratifs, y compris les processus, les formulaires ainsi leurs annexes et notices. En effet, on ne peut jamais synthétiser l'administration électronique à une simple dématérialisation des flux et des procédures administratives déjà existantes. Elle n'aura de sens que si elle se base sur une analyse approfondie de l'existant pour déterminer les procédures à supprimer, les simplifications à mettre en œuvre et les rééchelonnements profonds qui seraient souhaitables pour l'instauration d'un État transparent et efficient. Il s'agira ensuite de convertir ces nouvelles



procédures et démarches, réduites à l'essentiel, sur le plan électronique. Cette manière de procéder permettra une plus grande efficacité de méthodes de travail et efficacité de l'administration.

Enfin et concernant **le troisième axe**, les communes doivent agir sur l'informatisation de son environnement de travail ainsi que sur l'interopérabilité de leurs systèmes d'information pour améliorer la qualité des services rendus aux usagers en développant des services en ligne transactionnels et en diffusant les états d'avancement des dossiers, tout en facilitant les échanges entre services publics.

De ce fait, le site portail doit évoluer pour devenir le point de départ et l'unique des services transactionnels des communes et de tous les formulaires et démarches. Ceci suppose, entre autres, l'adoption des principes d'authentification, de sécurité et de personnalisation des services au sein du portail ainsi que l'introduction de nouvelles fonctionnalités pour optimiser la mise à jour et la publication du contenu. Les communes doivent également se fixer un budget annuel qui sera alloué aux investissements en TIC. Parallèlement, étant donné le nombre réduit des informaticiens au sein de la DGCPL, cette dernière doit renforcer son équipe informatique afin de bien gérer et piloter les futurs projets des communes.

Ainsi pour mener à bien l'achèvement de la deuxième phase du projet E-COLLOC, et pour faire avancer l'intronisation de l'administration électronique dans les municipalités tunisiennes, Devoteam propose un plan d'actions visant les quatre grands objectifs suivants :

- Améliorer la présence des municipalités sur Internet via la mise en ligne de nombreux services orientés citoyens/ entreprises et accessibles à tous et à tout moment ;
- Assurer la pérennité des prestations et la sécurité des systèmes d'information en limitant les risques de panne;
- Inciter les usagers à l'utilisation des services électroniques, notamment les paiements en ligne, via une stratégie de communication appropriée doublée par des avantages financiers ou autres ;
- Mener une politique d'accompagnement au changement au sein des municipalités.

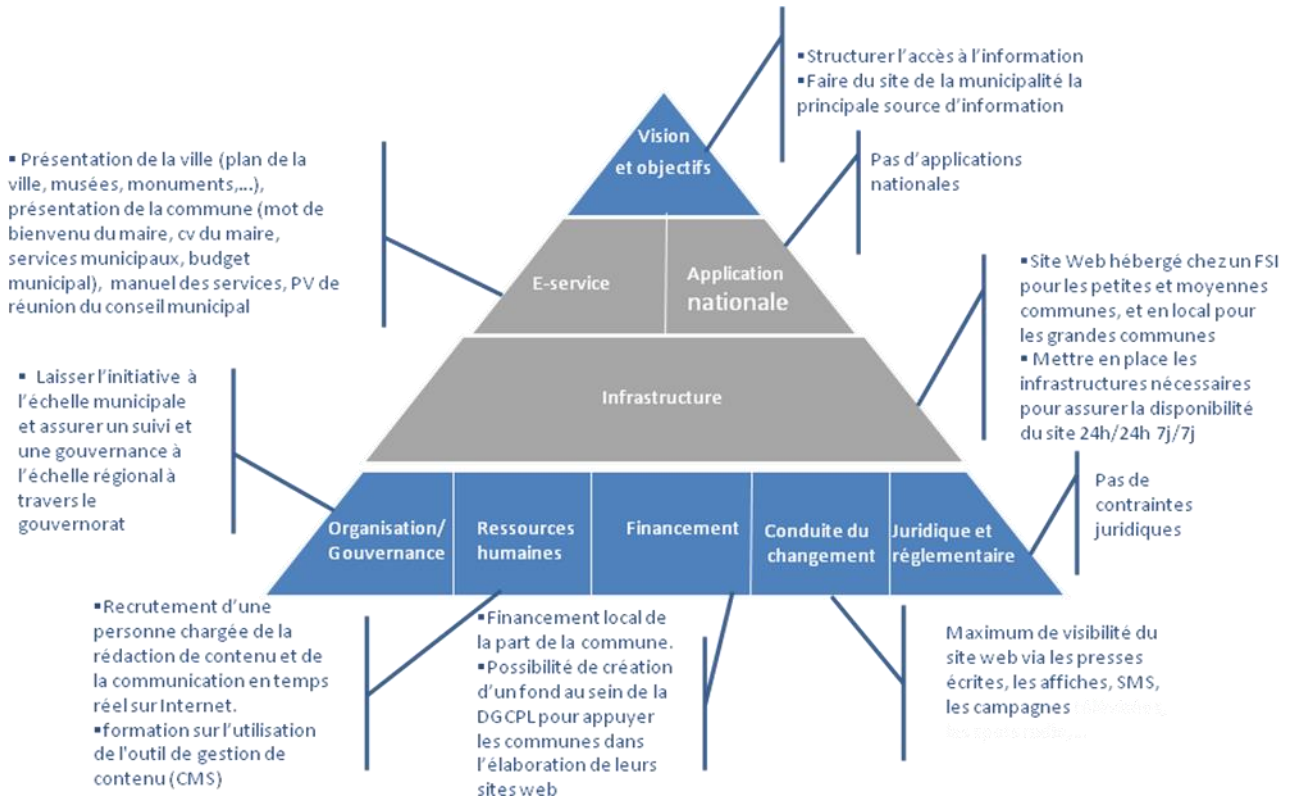
Ce plan identifie un ensemble de chantiers prioritaires à entreprendre pour chaque e-service faisant ainsi des communes tunisiennes une administration moderne et plus efficace, offrant aux citoyens et aux entreprises des services de meilleure qualité et d'une grande sécurité.

Chaque e-service identifié doit adopter la démarche suivante, excepté les services d'ordre national auxquels on ajoute la phase de déploiement :



### 3.1. Portefeuille de projet d'accès à l'information et de gestion des réclamations

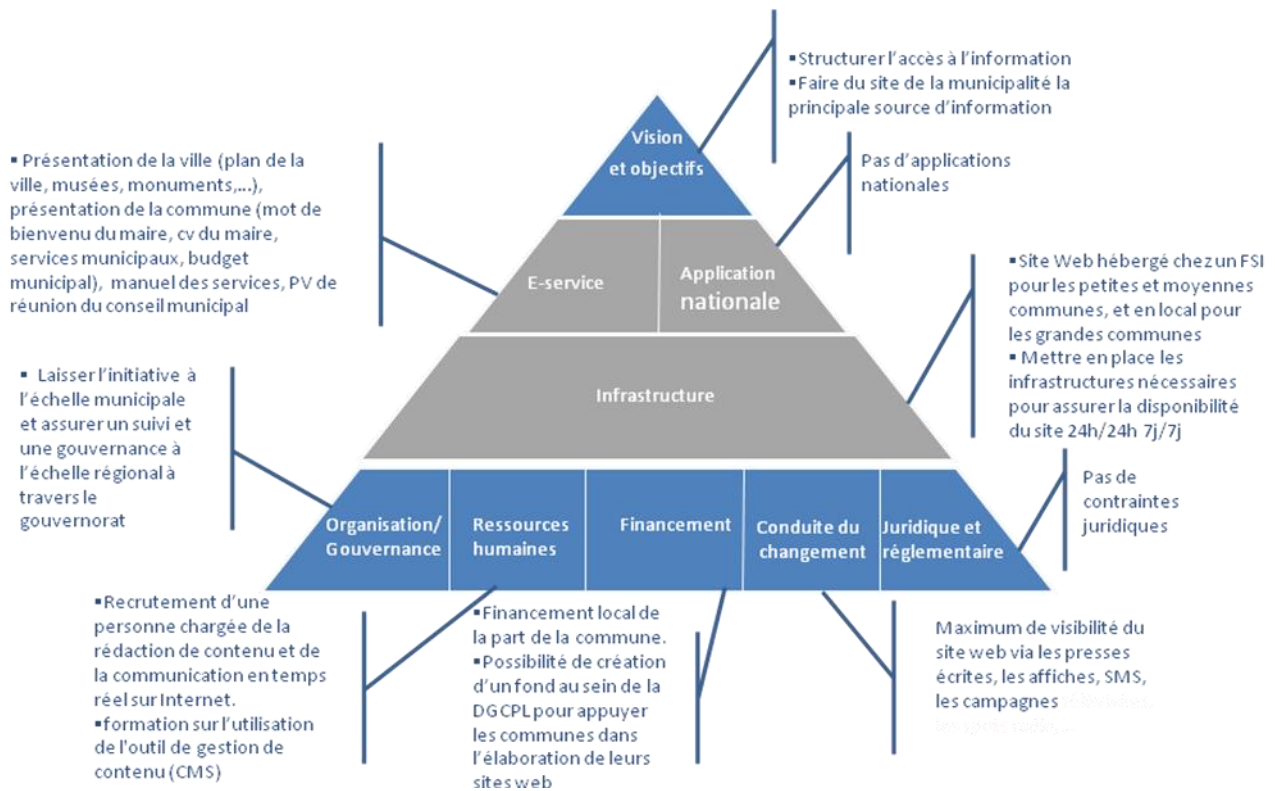
#### Création d'un site web



Phases	Actions	Responsable	Echéances	
			Début	Fin
<b>Conception</b>	▪ Conception de l'architecture technique et fonctionnelle du site web ;	Chef de projet :	1/10/2011	15/10/2011
	▪ Choix du mode d'hébergement (local ou chez un prestataire) avec la possibilité de regrouper l'ensemble des sites des communes à faible budget sur une même infrastructure à l'échelle régional afin de mutualiser les coûts ;	▪ Responsable informatique de la municipalité	15/10/2011	22/10/2011
	▪ Choix du nom de domaine ;	<b>Ou</b>	15/10/2011	22/10/2011
	▪ Conception du contenu du site web ;	▪ Responsable informatique à l'échelle régionale	7/10/2011	30/10/2011
	▪ Définition de la charte graphique du site ;		22/10/2011	30/10/2011
			15/10/2011	31/12/2011

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recrutement d'une personne chargée de la rédaction du contenu et de la communication en temps réel sur Internet (dédiée ou mutualisée à l'échelle régionale).</li> </ul>			
<b>Développement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développement des pages du site web ;</li> <li>Développement de la charte graphique ;</li> <li>Création un forum intra communal pour permettre à chaque commune de partager les nouveautés et les bonnes pratiques en matière des e-services.</li> </ul>	Chef de projet	1/11/2011 1/12/2011 1/12/2012	31/01/2012 31/12/2011 15/01/2012
<b>Mise en ligne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recette du site web ;</li> <li>Lancement du site : mise en ligne ;</li> <li>Conception d'un plan de communication et d'information des usagers sur la mise en ligne du site web;</li> <li>Marketing : Faire connaître le site peut se faire par plusieurs leviers : annonces dans la presse écrite, les affiches dans la municipalité, les campagnes télévisées, les spots radio, publicité, inscription dans des annuaires.</li> </ul>	Chef de projet	15/02/2012 01/04/2012 15/03/2012 01/04/2012	15/03/2012 01/04/2012 30/05/2012
<b>Administration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à jour du site web et son maintien en conditions opérationnelles ;</li> <li>Maintenance (nouveaux contenus, corrections, amélioration continue de la qualité).</li> </ul>	Rédacteur du site et Technicien	Tout au long du cycle de vie du site	

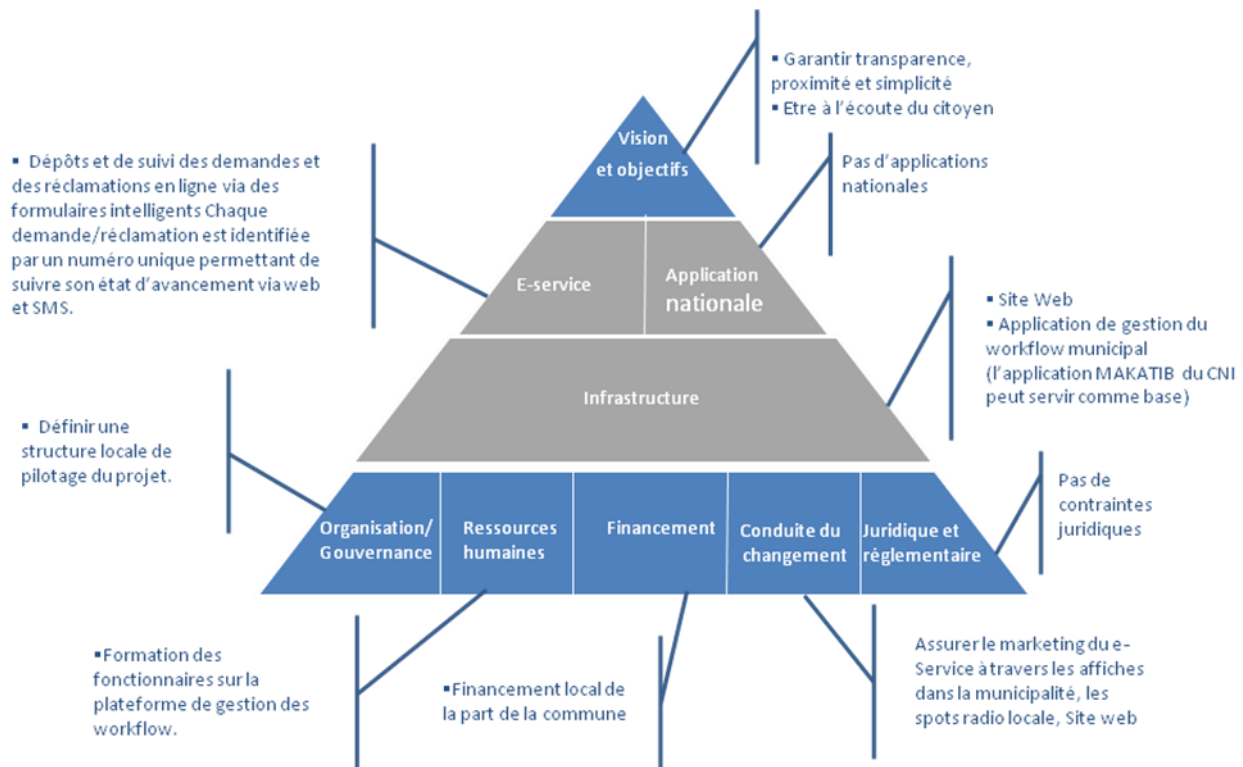
## Mise au point du contenu informationnel du site web



Phases	Actions	Responsable	Echéances	
			Début	Fin
<b>Conception</b>	▪ Identification des axes d'amélioration et les modifications prioritaires à effectuer sur leur site ;	Chef de projet : Responsable informatique de la municipalité	1/10/2011	15/10/2011
	▪ Conception du nouveau contenu du site web et de la nouvelle charte ;		15/10/2011	15/11/2011
	▪ Recrutement d'une personne chargée de la rédaction du contenu et de la communication en temps réel sur Internet (dédiée ou mutualisée à l'échelle régionale).		15/10/2011	31/12/2011
<b>Développement</b>	▪ Développement des nouvelles pages du site web ;	Chef de projet	15/11/2011	15/01/2012
	▪ Mise en place de la nouvelle charte graphique.		01/11/2011	15/01/2012
<b>Mise en ligne</b>	▪ Recette du site web ;	Chef de projet	15/02/2012	15/03/2012
	▪ Mise en ligne de la nouvelle version ;		01/04/2012	01/04/2012
	▪ Conception d'un plan de communication et d'information des usagers sur la mise en ligne du site web;		15/03/2012	01/04/2012
			01/04/2012	30/05/2012

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marketing : Faire connaître le site peut se faire par plusieurs leviers : annonces dans la presse écrite, les affiches dans la municipalité, les campagnes télévisées, les spots radio, publicité, inscription dans des annuaires.</li> </ul>			
<b>Administration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à jour du site web et son maintien en conditions opérationnelles ;</li> <li>Maintenance (nouveaux contenus, corrections, amélioration continue de la qualité).</li> </ul>	Rédacteur du site Technicien	Tout au long du cycle de vie du site	

## E-suivi des réclamations et des demandes

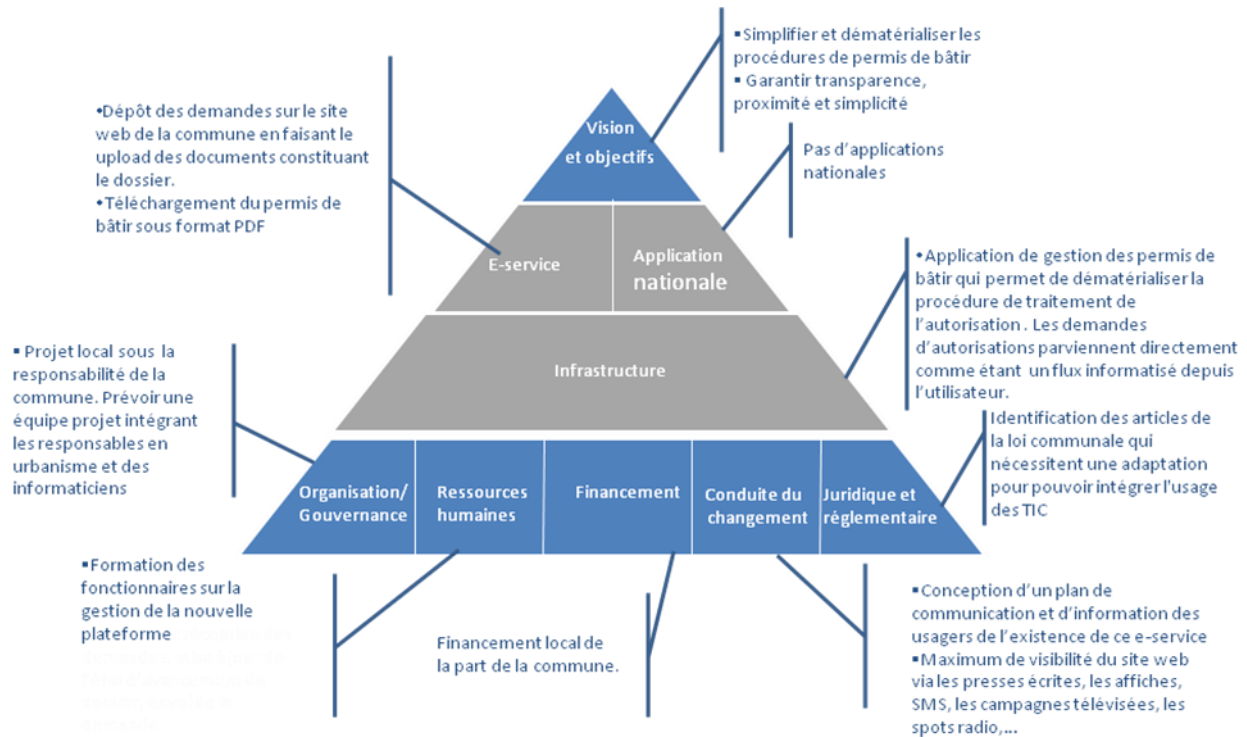


Phases	Actions	Responsable	Echéances	
			Début	Fin
<b>Conception</b>	Formalisation des procédures de gestion des réclamations et des demandes ;	Chef de projet : Responsable informatique de la municipalité	1/05/2012	31/05/2012
	Conception de l'application de gestion de workflow des demandes et des réclamations ;		1/06/2012	15/07/2012
	conception de la liste des formulaires intelligents de réclamation et de demande à mettre en ligne.		15/06/2012	15/07/2012
<b>Développement</b>	Informatisation du workflow de traitement des réclamations et des demandes. L'application MAKATIB du CNI peut représenter une base pour développer cette application. D'autres possibilités sont également à envisager ;	Chef de projet :	1/07/2012	31/10/2012
	Développement des formulaires de demandes d'informations et de réclamations.		1/09/2012	31/10/2012
<b>Mise en ligne</b>	Recette de l'application de gestion des workflow et des formulaires ;	Chef de projet :	1/11/2012	30/11/2012
	Formation des fonctionnaires sur la nouvelle application de gestion des workflow ;		15/11/2012	14/12/2012
	Mise en ligne des formulaires de réclamations et de demandes ;		15/12/2012	15/12/2012
			16/12/2012	31/01/2013

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marketing : Faire connaître le nouveau service peut se faire par plusieurs leviers : annonces dans la presse écrite, les affiches dans la municipalité, les campagnes télévisées, les spots radio, publicité, inscription dans des annuaires.</li> </ul>			
<b>Administration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintien en condition opérationnel de l'application ;</li> <li>Evaluations régulières les résultats de la mise en ligne du service et amélioration de la qualité des prestations via l'adoption des outils d'analyse statistique.</li> </ul>	Technicien	Tout au long du cycle de vie de l'e-Service	

### 3.2. Portefeuille de projet des e-services locaux

#### Dématérialisation du service de permis de construire

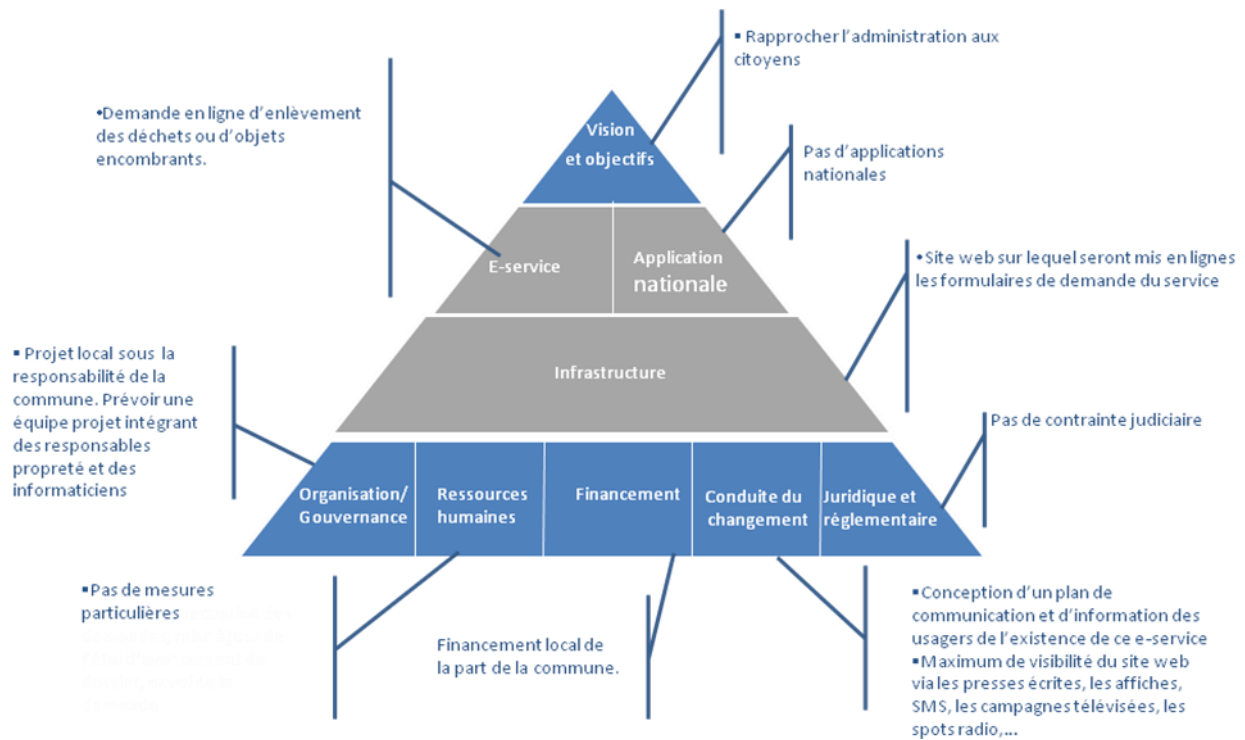


Phases	Actions	Responsable	Echéances	
			Début	Fin
<b>Conception</b>	▪ Identifier des articles de la loi communale qui nécessitent une adaptation juridique pour pouvoir dématérialiser le service de permis de bâtir ;	Responsable Urbanisme	1/05/2012	30/06/2012
	▪ Identification des procédures sujets de simplification administratives ;	Et l'unité de simplification administrative au sein du Premier Ministère	1/05/2012	30/06/2012
	▪ Conception de l'architecture fonctionnelle et technique de l'application de gestion des permis de bâtir (entrées, modules, sorties, flux,...). Les municipalités peuvent s'inspirer des expériences des communes de <b>Sousse, l'Ariana, Tunis et Nabeul</b> qui ont déjà conçu et mis en place une application de gestion des permis de bâtir.			1/07/2012
<b>Développement</b>	▪ Développement de l'application de gestion des permis de bâtir par lots	Chef de projet :		
	Lot Gestion des permis de bâtir, Lot Suivi des permis de bâtir en ligne ;	Responsable informatique de la municipalité	1/08/2012	31/10/2012
	Lot dépôt et téléchargement des permis de bâtir ;		1/12/2012	29/02/2012



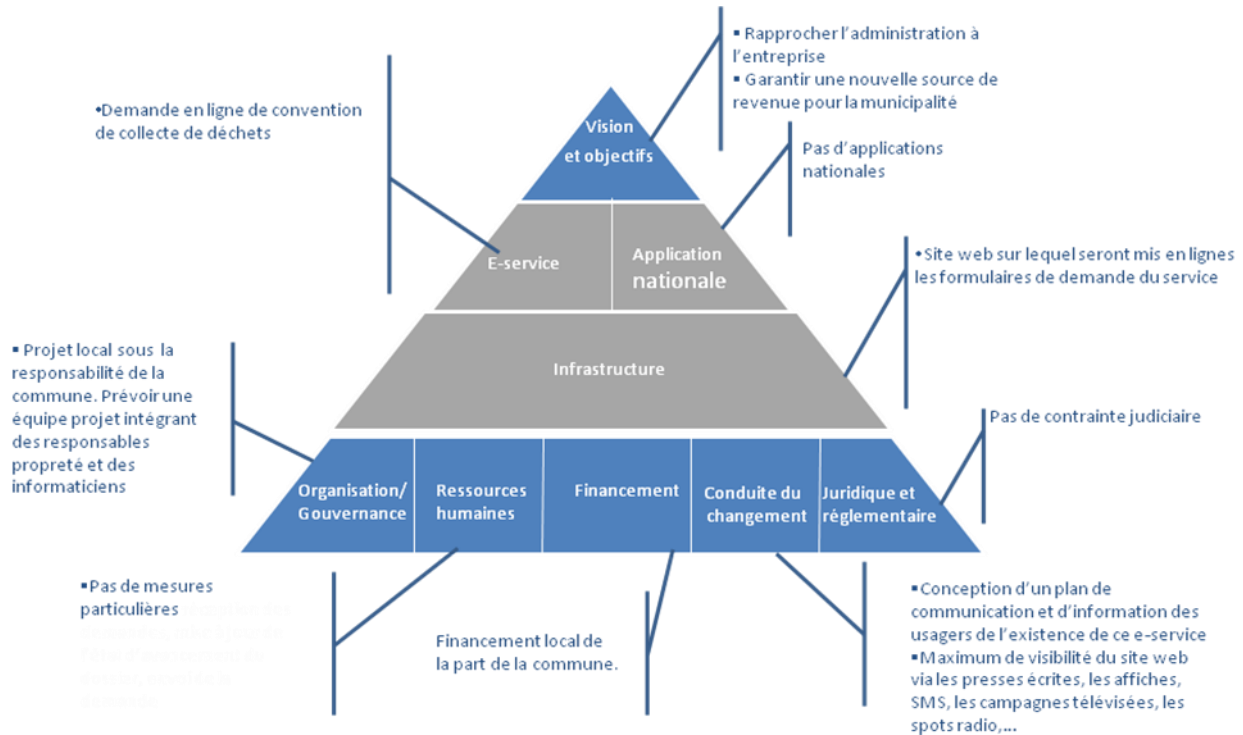
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Développement des formulaires intelligents de demandes, des pages de suivi et de téléchargement en ligne ;</li> </ul>		1/11/2012	31/12/2012
<b>Mise en ligne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recette des lots de gestion et de suivi des permis de bâtir ;</li> <li>▪ Formation des fonctionnaires sur la gestion de la nouvelle plateforme : réception des demandes, mise à jour de l'état d'avancement du dossier, transfert de la demande ;</li> <li>▪ Mise en ligne du module de suivi</li> <li>▪ Conception d'un plan de communication et d'information usagers sur l'existence de ce e-service ;</li> <li>▪ Marketing. Faire connaître le nouveau service peut se faire par plusieurs leviers : annonces dans la presse écrite, les affiches dans la municipalité, les campagnes télévisées, les spots radio, publicité, inscription dans des annuaires ;</li> <li>▪ Recette du module de dépôt et de téléchargement du permis de bâtir ;</li> <li>▪ Mise en ligne du module de dépôt des demandes et de téléchargement ;</li> <li>▪ Communication sur les nouveaux modules mis en ligne.</li> </ul>	<p>Chef de projet :</p> <p>Responsable informatique de la municipalité</p>	<p>1/12/2012</p> <p>15/12/2012</p> <p>01/01/2013</p> <p>15/12/2012</p> <p>15/01/2013</p> <p>01/02/2013</p> <p>1/03/2013</p> <p>15/03/2013</p>	<p>31/12/2012</p> <p>15/01/2013</p> <p>01/01/2013</p> <p>31/12/2012</p> <p>15/02/2013</p> <p>29/02/2013</p> <p>1/03/2013</p> <p>31/03/2013</p>
<b>Administration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maintenance (nouveaux contenus, corrections, amélioration continue de la qualité) ;</li> <li>▪ Evaluations régulières les résultats de la mise en ligne du service et amélioration de la qualité des prestations via l'adoption des outils d'analyse statistique.</li> </ul>	Rédacteur du site	Tout au long du cycle de vie de l'e-Service	

## Dématérialisation des demandes de collecte des déchets



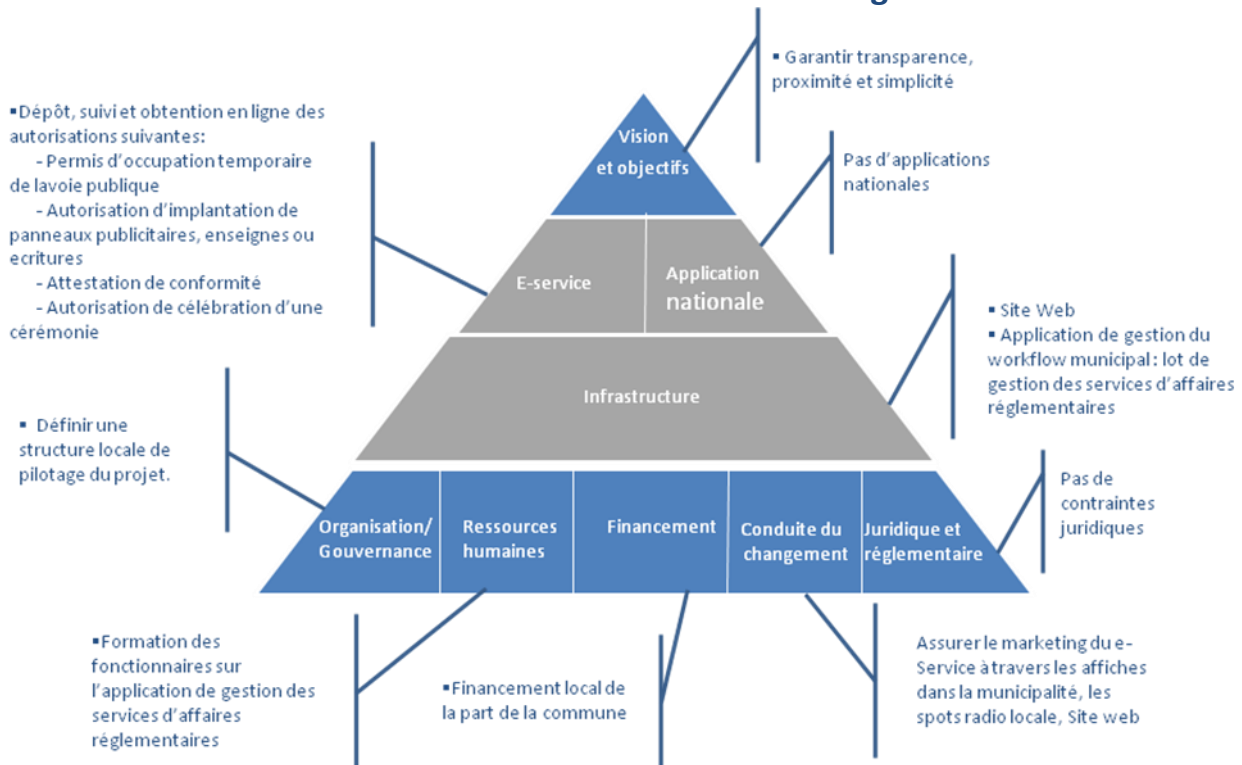
Phases	Actions	Responsable	Echéances	
			Début	Fin
<b>Conception</b>	▪ Définition de la liste des objets et déchets qui concernent les demandes de collecte et de la grille tarifaire ;	Responsable propreté de la ville	1/08/2012	15/08/2012
	▪ Conception des formulaires de demandes de convention de propreté.		15/08/2012	31/08/2012
<b>Développement</b>	▪ Développer des formulaires intelligents de demande de collecte des déchets.	Chef de projet : Responsable informatique de la municipalité	1/09/2012	30/10/2012
<b>Mise en ligne</b>	▪ Recette des formulaires ;	Chef de projet : Responsable informatique de la municipalité	1/11/2012	15/11/2012
	▪ Mise en ligne des formulaires ;		1/12/2012	1/12/2012
	▪ Assurer la visibilité du service via le site web de la commune, la presse écrite, les affiches, SMS, les campagnes télévisées, les spots radio,...		15/12/2012	15/01/2013
<b>Administration</b>	▪ Maintenance (nouveaux contenus, corrections, amélioration continue de la qualité) ;	Rédacteur du site	Tout au long du cycle de vie de l'e-Service	
	▪ Evaluations régulières les résultats de la mise en ligne du service et amélioration de la qualité des prestations via l'adoption des outils d'analyse statistique.			

## Dématérialisation de la démarche de convention de la propreté



Phases	Actions	Responsable	Echéances	
			Début	Fin
<b>Conception</b>	▪ Définition de la liste des objets et déchets sous conventions et de la grille tarifaire ;	Responsable propreté de la ville	1/08/2012	15/08/2012
	▪ Conception des formulaires de demandes de convention de propreté.		15/08/2012	31/08/2012
<b>Développement</b>	▪ Développement des formulaires intelligents de demande de convention.	Chef de projet : Responsable informatique de la municipalité	1/09/2012	30/10/2012
<b>Mise en ligne</b>	▪ Recette des formulaires ;	Chef de projet : Responsable informatique de la municipalité	1/11/2012	15/11/2012
	▪ Mise en ligne des formulaires ;		1/12/2012	1/12/2012
	▪ Assurer la visibilité du service via le site web de la commune, la presse écrite, les affiches, SMS, les campagnes télévisées, les spots radio,...		15/12/2012	15/01/2013
<b>Administration</b>	▪ Maintenance (nouveaux contenus, corrections, amélioration continue de la qualité) ; ▪ Evaluations régulières les résultats de la mise en ligne du service et amélioration de la qualité des prestations via l'adoption des outils d'analyse statistique.	Responsable propreté de la ville	Tout au long du cycle de vie de l'e-Service	

## Dématérialisation des services d'affaires réglementaires

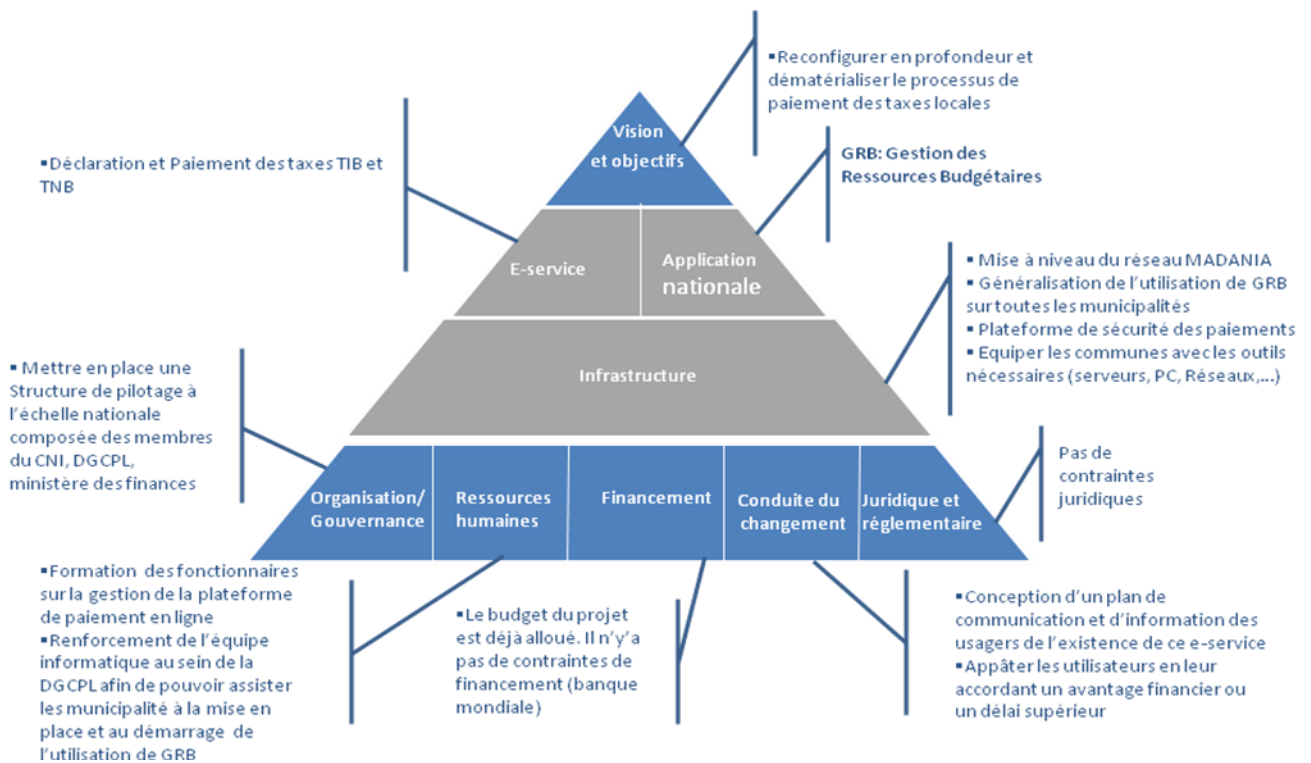


Phases	Actions	Responsable	Echéances	
			Début	Fin
<b>Conception</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conception de l'architecture des modules de gestion des services d'affaires réglementaires (module qui se greffe sur l'application de gestion des workflow municipal) ;</li> </ul>	Chef de projet : Responsable informatique de la municipalité	1/04/2013	31/05/2013
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conception des formulaires de demande et d'upload (chargement).</li> </ul>		1/05/2013	30/06/2013
<b>Développement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développement des modules de gestion des affaires réglementaires ;</li> </ul>	Chef de projet : Responsable informatique de la municipalité	1/07/2013	31/10/2013
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développement des formulaires intelligents de demandes, des pages de suivi et de téléchargement en ligne.</li> </ul>		1/10/2013	30/11/2013
<b>Mise en ligne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recette des modules de gestion et des affaires réglementaires ;</li> </ul>	Chef de projet : Responsable informatique de la municipalité	1/12/2013	31/12/2013
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation des fonctionnaires sur la nouvelle plateforme : réception des demandes, mise à jour de l'état d'avancement du dossier, transfert de la demande</li> </ul>		15/12/2013	15/01/2014
			15/01/2014	15/01/2014
			15/01/2014	31/01/2014

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mise en ligne des formulaires ;</li> <li>▪ Conception d'un plan de communication et d'information des usagers de l'existence de ce e-service ;</li> <li>▪ Marketing. Faire connaître le nouveau service peut se faire par plusieurs leviers : annonces dans la presse écrite, les affiches dans la municipalité, les campagnes télévisées, les spots radio, publicité, inscription dans des annuaires.</li> </ul>		1/02/2014	31/03/2014
<b>Administration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maintenance (nouveaux contenus, corrections, amélioration continue de la qualité) ;</li> <li>▪ Evaluations régulières les résultats de la mise en ligne du service et amélioration de la qualité des prestations via l'adoption des outils d'analyse statistique.</li> </ul>	Rédacteur du site web	Tout au long du cycle de vie de l'e-Service	

### 3.3. Portefeuille de projet des e-services nationaux centralisés

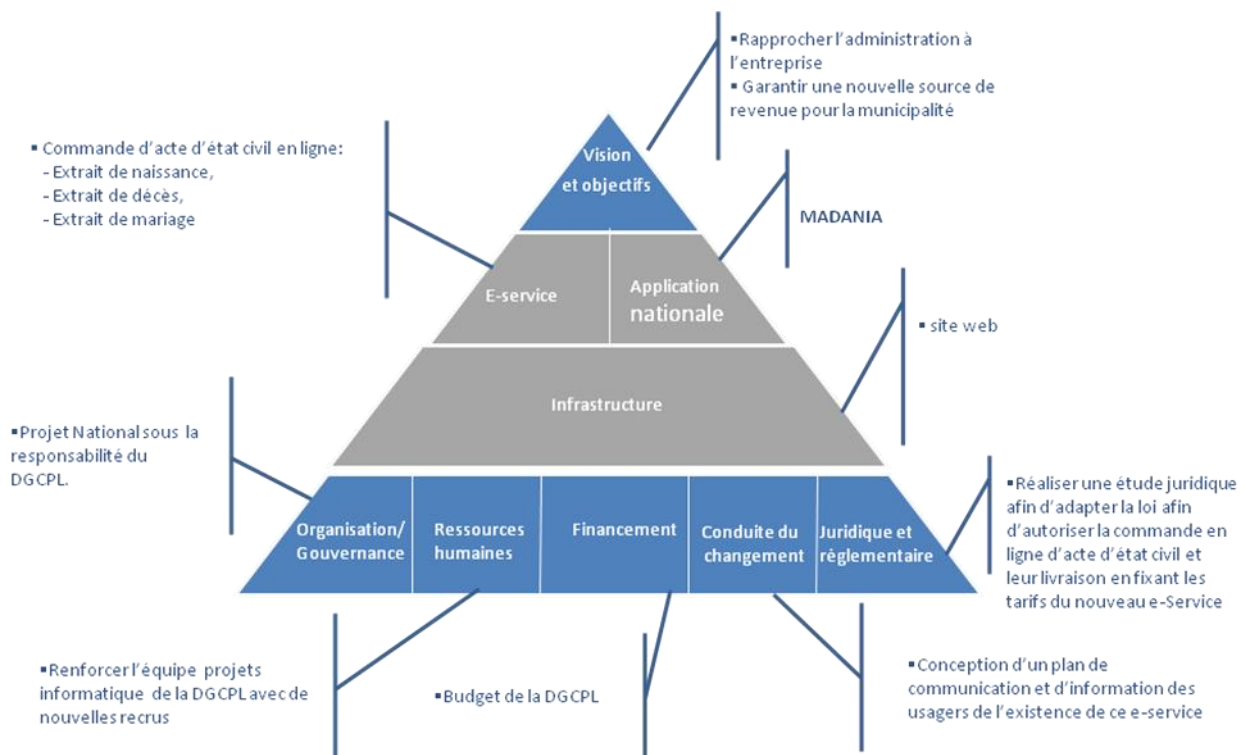
#### E-paiement des taxes locales



Phases	Actions	Responsable	Echéances	
			Début	Fin
<b>Conception</b>	Elaborer la liste des taxes prioritaires à mettre en ligne (TIB, TNB,...);	Chef de projet :	1/10/2011	15/10/2011
	Conception de l'architecture technique et fonctionnelle de la plateforme de paiement (cf, étude relative à la mise en place de GRB réalisée par la DGCP) ;	Responsable informatique de la municipalité ou chef de projet de la DGCP	16/10/2011	31/01/2011
	Conception du site de paiement des taxes municipales : site dédié pour les grandes municipalités, plateforme régionale/nationale pour les petites et moyennes communes.		1/01/2012	31/01/2012
<b>Développement</b>	Généralisation du déploiement des modules de l'application GRB sur toutes les municipalités;	Chef de projet : Responsable informatique de	1/01/2012	31/12/2012

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Développement/Acquisition de la plateforme de paiement en ligne et Intégration des différents modes de paiements électroniques disponibles (e-Dinar, Cartes bancaires) ;</li> <li>▪ Mise à jour des bases de données à l'échelle locale des biens sujets des taxes TIB et TNB.</li> </ul>	la municipalité ou chef de projet de la DGCP	1/01/2012  1/04/2012	31/08/2012  31/08/2012
<b>Mise en ligne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recette de la plateforme de paiement des taxes ;</li> <li>▪ Formation des fonctionnaires sur la gestion de la plateforme de paiement en ligne ;</li> <li>▪ Mise en ligne de l'e-Service de paiement ;</li> <li>▪ Conception d'un plan de communication et d'information des usagers de l'existence d'e-paiement des taxes locales ;</li> <li>▪ Marketing. Faire connaître le nouveau service peut se faire par plusieurs leviers : Annonce dans la presse écrite, les affiches dans la municipalité, les campagnes télévisées, les spots radio, publicité, inscription dans des annuaires ;</li> <li>▪ Intégration et mise en ligne de nouveaux taxes et produits (publicités, restaurants, taxi,...).</li> </ul>	Chef de projet :  Responsable informatique de la municipalité ou chef de projet de la DGCP	1/09/2012  1/10/2012  1/01/2013  1/01/2013  15/01/2013  1/02/2013	31/10/2012  30/11/2012  15/01/2013  15/01/2013  15/03/2013  31/12/2014
<b>Administration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maintenance (nouveaux contenus, corrections, amélioration continue de la qualité) ;</li> <li>▪ Evaluations régulières les résultats de la mise en ligne du service et amélioration de la qualité des prestations via l'adoption des outils d'analyse statistique.</li> </ul>	Responsable sur la plateforme de paiement	Tout au long du cycle de vie de l'e-Service	

## Dématérialisation des demandes d'actes d'état civil

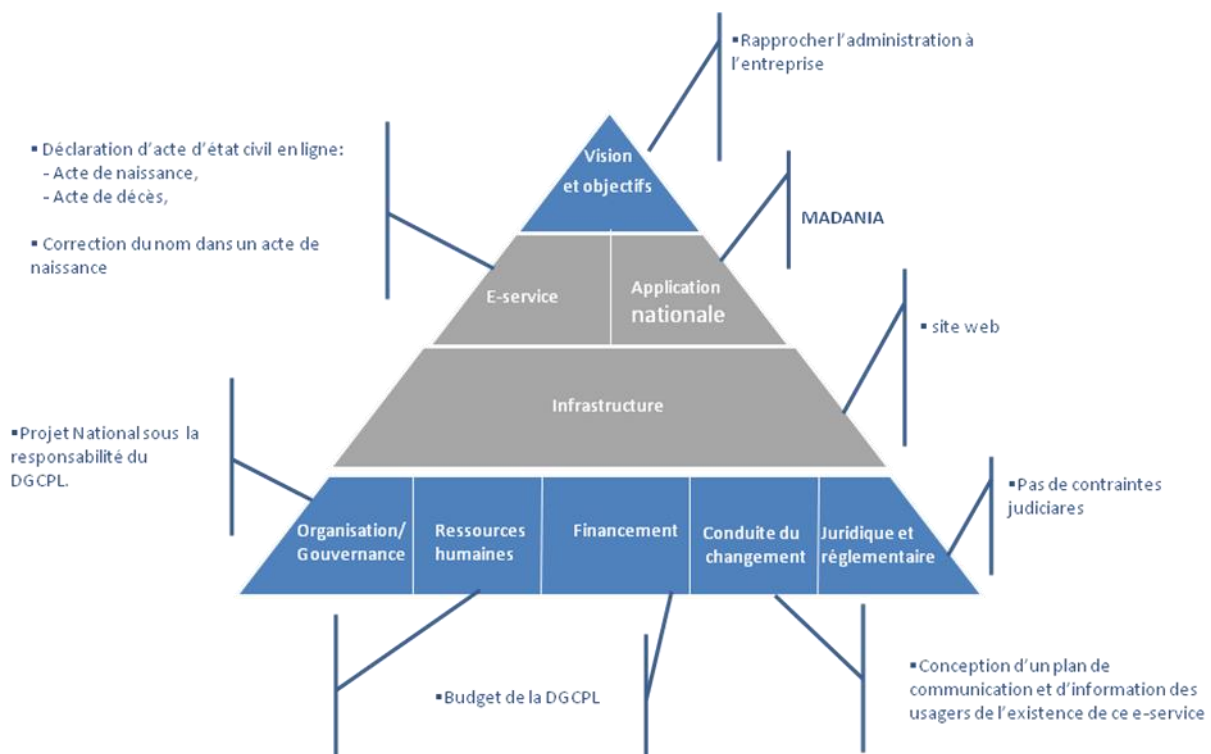


Phases	Actions	Responsable	Echéances	
			Début	Fin
<b>Conception</b>	▪ Réalisation d'une étude sur la simplification administrative et recensement des cas de demandes et de nécessités des actes d'état civil et déterminer le mode de paiement du service (en ligne, avec les taxes, à la réception, gratuit,...) ;	Premier Ministère et DGCP	1/03/2013	30/06/2013
	▪ Réalisation d'une étude afin de mettre en place le cadre juridique des e-Services d'état civile (demande, suivi, Dépôt);		1/04/2013	31/07/2013
	▪ Conception des formulaires de commande d'actes d'état civil.		1/08/2013	30/09/2013



<b>Développement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Développement des formulaires intelligents et intégrés de demande d'acte d'état civil.</li> </ul>	DGCPL	1/10/2013	31/01/2014
<b>Mise en ligne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recette des formulaires de commande ;</li> <li>▪ Mise en ligne des formulaires de demandes d'actes d'état civil en ligne ;</li> <li>▪ Conception d'un plan de communication et d'information aux usagers sur l'existence d'un tel e-service ;</li> <li>▪ Marketing. Faire connaître le nouveau service peut se faire par plusieurs leviers : annonces dans la presse écrite, les affiches dans la municipalité, les campagnes télévisées, les spots radio, publicité, inscription dans des annuaires.</li> </ul>	DGCPL	1/02/2014 1/03/2014 1/03/2014 15/03/2014	29/02/2014 1/03/2014 15/03/2014 15/05/2014
<b>Administration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maintien en condition opérationnel de l'e-Service ;</li> <li>▪ Evaluations régulières les résultats de la mise en ligne du service et amélioration de la qualité des prestations via l'adoption des outils d'analyse statistique.</li> </ul>	DGCPL	Tout au long du cycle de vie de l'e-Service	

## E-Service de déclaration et de correction d'un acte



Phases	Actions	Responsable	Echéances	
			Début	Fin
<b>Conception</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conception des formulaires de déclaration et de correction d'acte ces formulaires permettront à l'utilisateur de faire le chargement des pièces justificatives à fournir ;</li> </ul>	Premier Ministère et DG CPL	1/04/2014	15/05/2014
<b>Développement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développement des formulaires intelligents de déclaration et de correction d'actes d'état civil ;</li> </ul>	DG CPL	15/05/2014	30/06/2014
<b>Mise en ligne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recette des formulaires ;</li> <li>Mise en ligne des formulaires de déclaration et de correction d'actes d'état civil ;</li> <li>Marketing. Faire connaître le nouveau service peut se faire par plusieurs leviers : annonces dans la presse écrite, les affiches dans la municipalité, les campagnes télévisées, les spots radio, publicité, inscription dans des annuaires.</li> </ul>	DG CPL	1/07/2014 15/08/2014	31/07/2014 15/08/2014
<b>Administration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintien en condition opérationnel de l'e-Service ;</li> <li>Evaluations régulières les résultats de la mise en ligne du service et amélioration de la qualité des prestations via l'adoption des outils d'analyse statistique.</li> </ul>	DG CPL	Tout au long du cycle de vie de l'e-Service	

### 3.4. Principales actions d'ordres stratégiques

Le plan d'action du présent rapport détaille la liste des tâches à réaliser par e-Service. En complément, il est nécessaire de définir un ensemble d'actions stratégiques afin de garantir la réussite du plan de mise en œuvre des e-Services pour les collectivités locales tunisiennes :

- Concevoir un projet de loi qui définit le pourcentage du budget alloué par les municipalités aux Systèmes d'Informations ;
- Créer un fond au niveau des gouvernorats qui servira à subventionner les projets informatiques des communes qui ne disposent pas de budget suffisant (petites communes) ;
- Mettre en place une structure de support à l'échelle des gouvernorats, cette structure permettra d'accompagner les petites communes dans la réalisation des projets identifiés dans la présente étude. Ces communes pourront externaliser leurs services informatiques chez ces structures régionales ;
- Elargir l'équipe informatique au sein de la DG CPL afin qu'elle puisse assurer le suivi et le pilotage des différents projets identifiés et supporter les petites communes ;





- Réaliser des actions de formation et de sensibilisation avec les fonctionnaires des municipalités afin d'introduire les nouveaux projets avec une approche participative ;
- Réaliser des campagnes de communication pendant la mise en ligne des nouveaux e-Services en vue de leur promotion auprès des usagers (citoyens et entreprises) ;
- Accélérer dans la réalisation des projets de mise à niveau de MADANIA et GRB. Ces projets amélioreront l'infrastructure des municipalités et faciliteront la mise en ligne des nouveaux e-Services ;
- Lancer des études visant la simplification des procédures administratives dans les municipalités et permettant l'homogénéisation des procédures.

## 4. Planning de mise en œuvre

### 4.1. Portefeuille d'accès à l'information et gestion des demandes et des réclamations

Projets	2011			2012												2013												2014											
	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
▪ Refonte du site web																																							
▪ Création du site web																																							
▪ E-suivi des demandes et des réclamations																																							

## 4.2. Portfeuille des e-services locaux

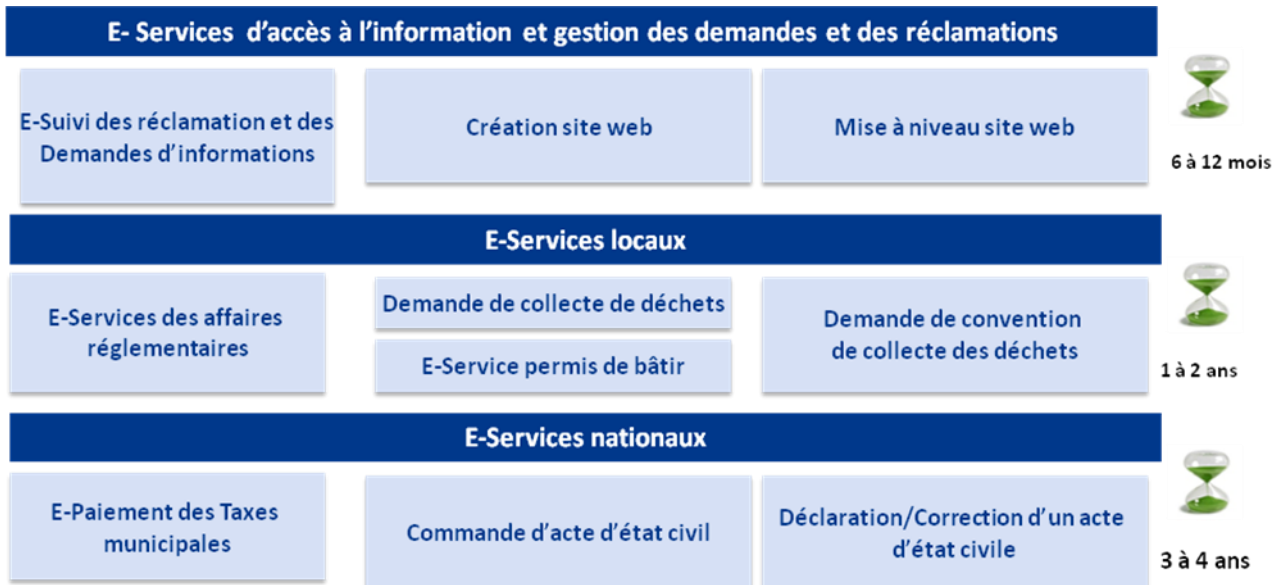
Projets	2011			2012												2013												2014											
	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
▪ Permis de construire																 <b>FIN DE CHANTIER</b> E-suivi des permis de bâtir												Service permis de bâtir totalement dématérialisé											
▪ Dématérialisation des demandes de collecte des déchets																 <b>FIN DE CHANTIER</b> E-service de demande de collecte des déchets opérationnel																							
▪ Dématérialisation de la démarche de convention de la propreté																 <b>FIN DE CHANTIER</b> E-service de demande de convention de propreté opérationnel																							
▪ E-services des affaires réglementaires																 <b>FIN DE CHANTIER</b> E-Services d'affaires réglementaires opérationnels																							

### 4.3. Portefeuille des e-services nationaux centralisés

Projets	2011			2012												2013												2014											
	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
E-paiement des taxes locales																																							
	<p>↑</p> <p>Plateforme d'E-Paiement des TIB et TNB opérationnelle</p>																																						
	<p><b>FIN DE CHANTIER</b></p> <p>Plateforme d'E-Paiement de toutes les taxes municipales opérationnelles</p>																																						
Commande d'acte d'état civil en ligne																																							
	<p><b>FIN DE CHANTIER</b></p> <p>Commande d'acte d'état civil en ligne opérationnelle</p>																																						
Déclaration et correction d'un acte d'état civil en ligne																																							
	<p><b>FIN DE CHANTIER</b></p> <p>Déclaration et correction d'acte en ligne opérationnelles</p>																																						

## 5. Projection des indices d'e-Readiness des municipalités

Le schéma ci-dessous présente une synthèse des e-Services identifiés et étudiés au cours de cette étude.



Les tableaux suivants montrent l'évolution des indices e-Readiness des 11 municipalités étudiés en fonction de l'adoption des portefeuilles de projets identifiés.

### Suite à la réalisation des projets d'accès à l'information et gestion des réclamations (à Horizon 1 an)

Municipalité	leR	leR après réalisation du portefeuille des projets d'accès à l'information et gestion des réclamations
TABARKA	1,08	2,06
JEBAL EL WEST	1,24	2,19
RADES	2,78	2,81
KASSERINE	1,77	2,33
KEF	1,87	2,24
ARIANA	2,36	2,86
KAIROUAN	2,4	2,58
NABEUL	2,81	2,9
SFAX	2,58	2,9
SOUSSE	2,95	3,10
TUNIS	2,98	3,19
<b>Moyenne</b>	<b>2,25</b>	<b>2,65</b>

**Suite à la réalisation des projets locaux (à l'horizon de 2 ans)**

Municipalité	leR	leR après réalisation du portefeuille des projets locaux
TABARKA	2,06	3,02
JEBAL EL WEST	2,19	3,04
RADES	2,81	3,25
KASSERINE	2,33	3,05
KEF	2,24	3,05
ARIANA	2,86	3,49
KAIROUAN	2,58	3,25
NABEUL	2,9	3,45
SFAX	2,9	3,49
SOUSSE	3,10	3,74
TUNIS	3,19	3,89
<b>Moyenne</b>	<b>2,65</b>	<b>3,02</b>

**Suite à la réalisation des projets nationaux (à l'horizon de 3 à 4 ans)**

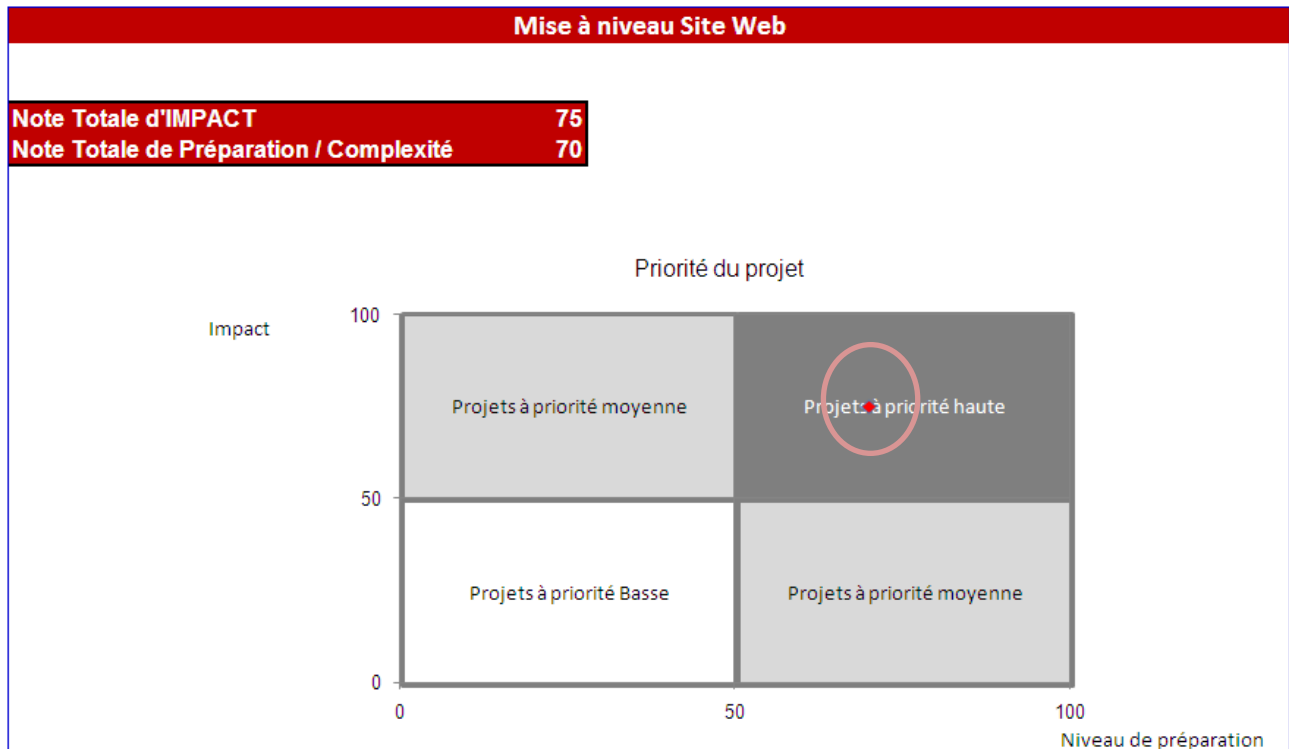
Municipalité	leR	leR après réalisation du portefeuille des projets nationaux
TABARKA	3,02	3,57
JEBAL EL WEST	3,04	3,61
RADES	3,25	3,76
KASSERINE	3,05	3,58
KEF	3,05	3,64
ARIANA	3,49	3,87
KAIROUAN	3,25	3,71
NABEUL	3,45	3,93
SFAX	3,49	3,96
SOUSSE	3,74	4
TUNIS	3,89	4,05
<b>Moyenne</b>	<b>3,33</b>	<b>3,79</b>



## 6. Annexes

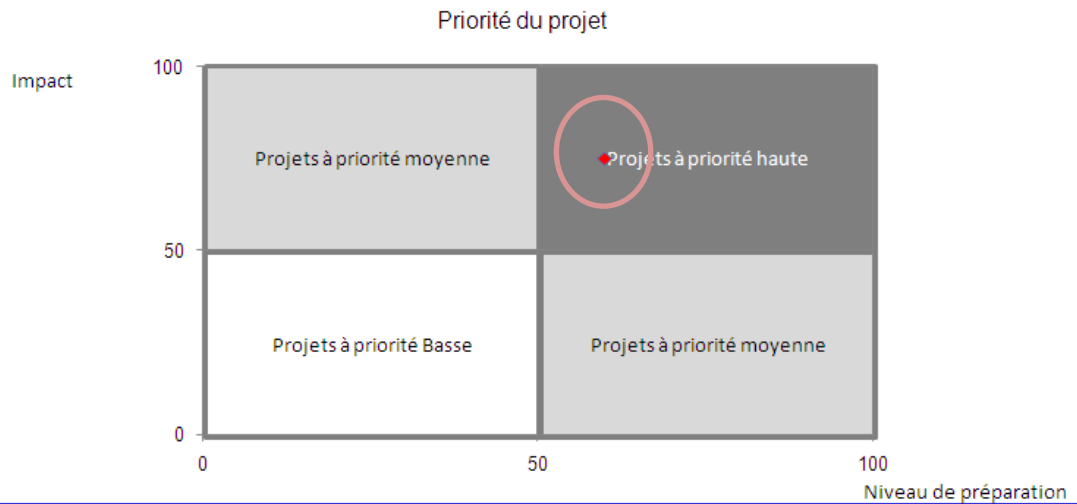
### 6.1. Annexe 1 : Synthèses de priorisation des projets

#### 6.1.1. Portefeuille de projet d'accès à l'information et de gestion des réclamations



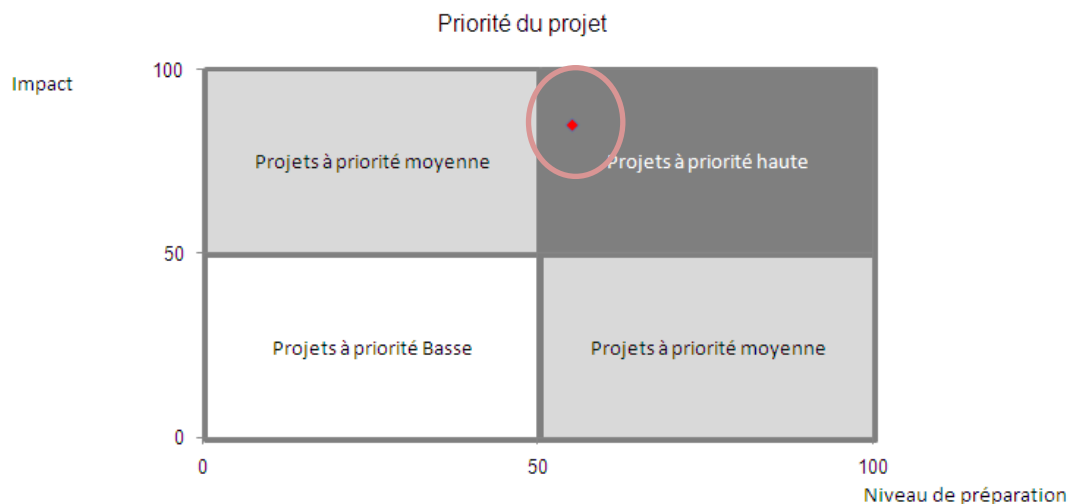
### Création Site Web

**Note Totale d'IMPACT 75**  
**Note Totale de Préparation / Complexité 60**

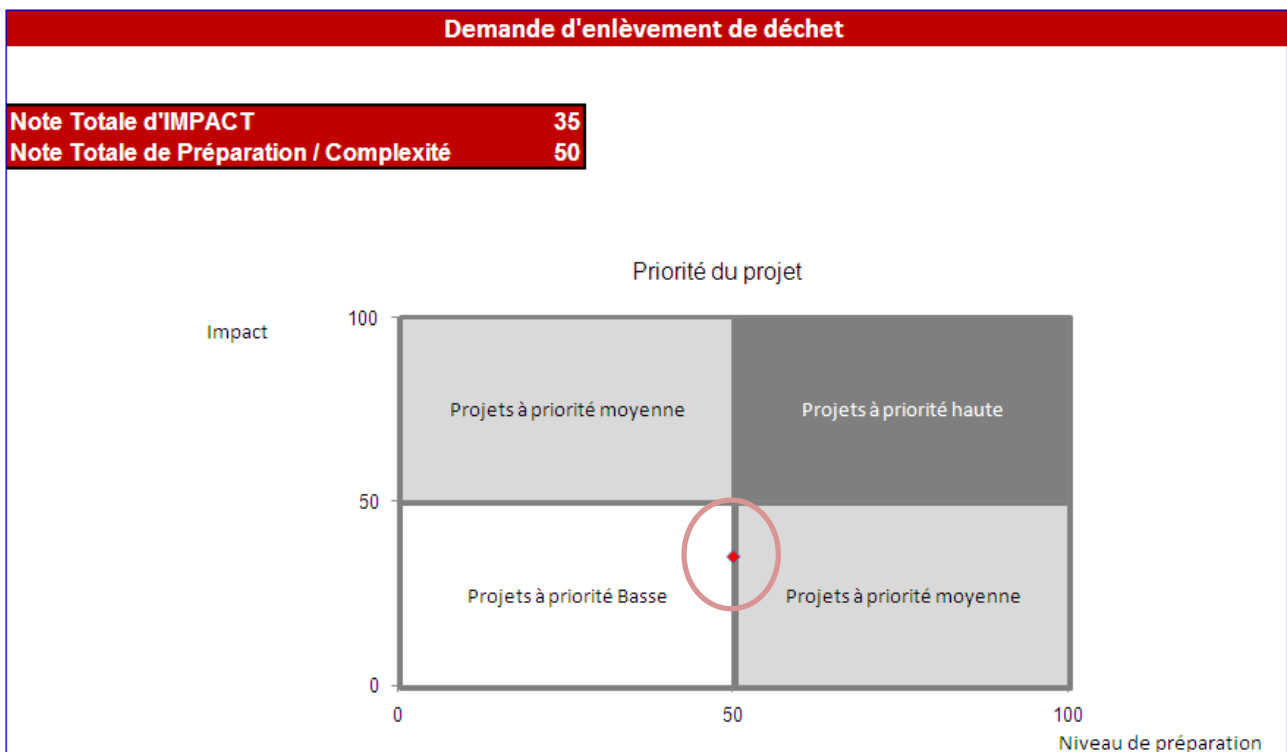
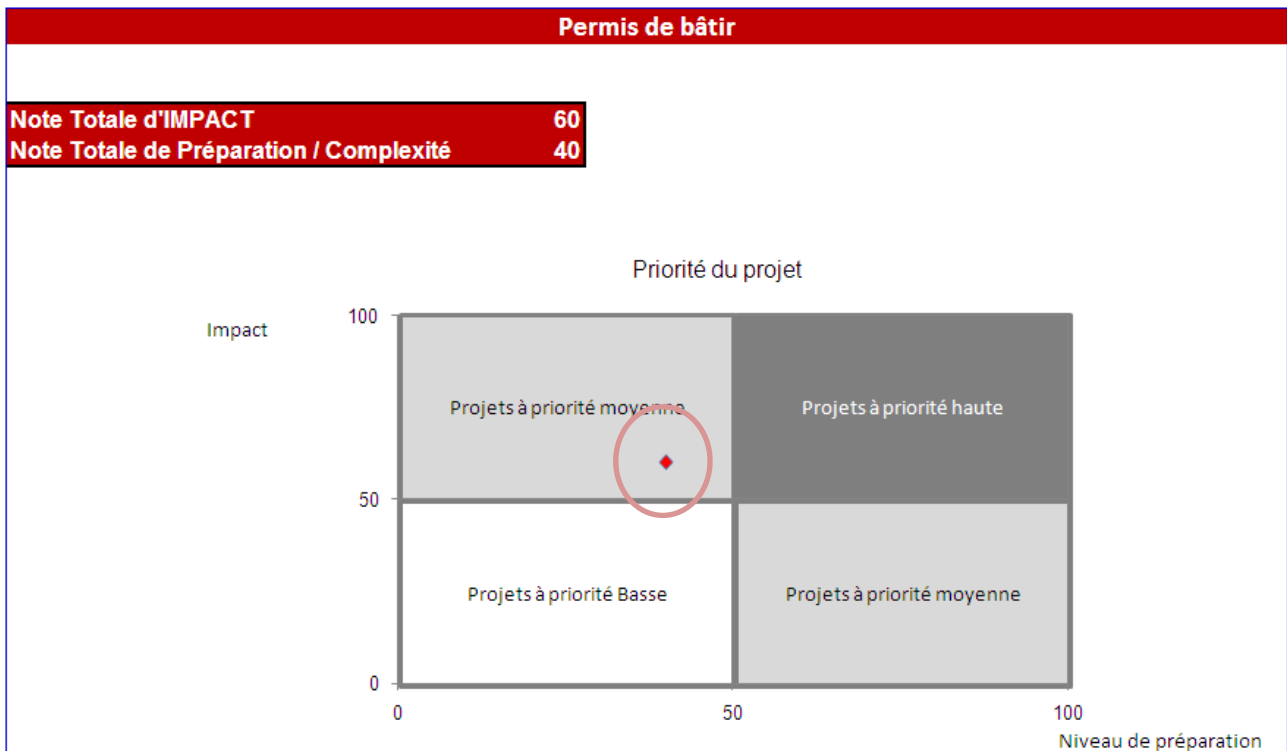


### E-Suivi des demandes et des réclamations

**Note Totale d'IMPACT 85**  
**Note Totale de Préparation / Complexité 55**

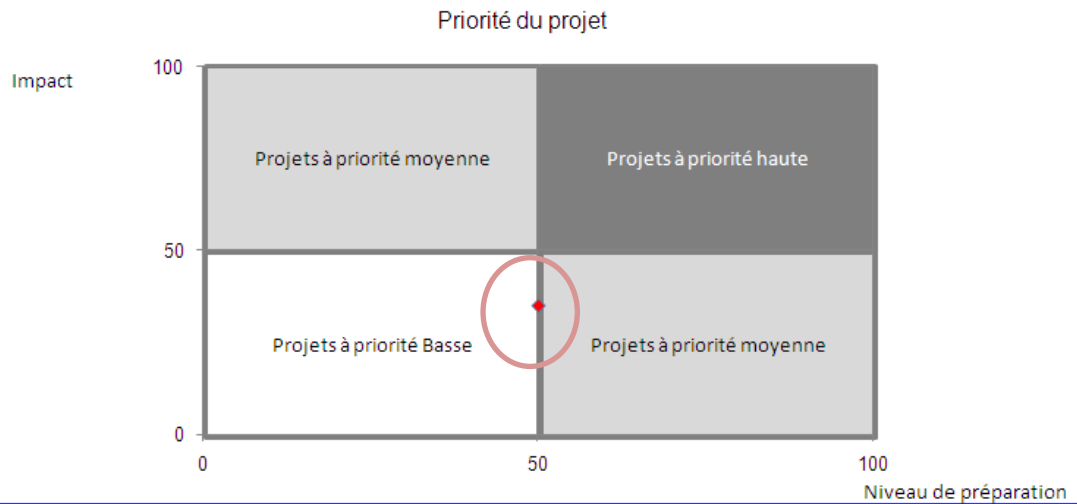


### 6.1.2. Portefeuille de projet des e-services locaux



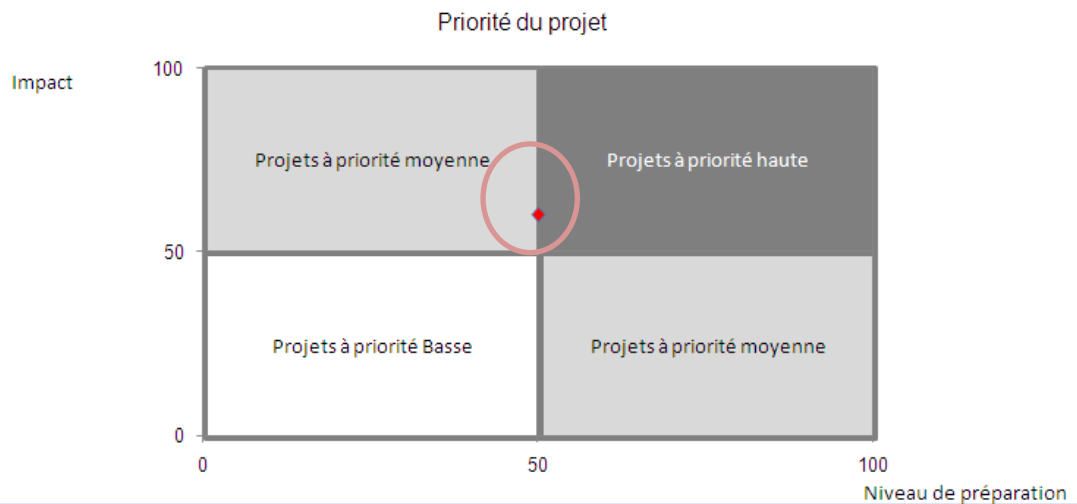
**Demande de convention d'enlèvement de déchet**

**Note Totale d'IMPACT 35**  
**Note Totale de Préparation / Complexité 50**

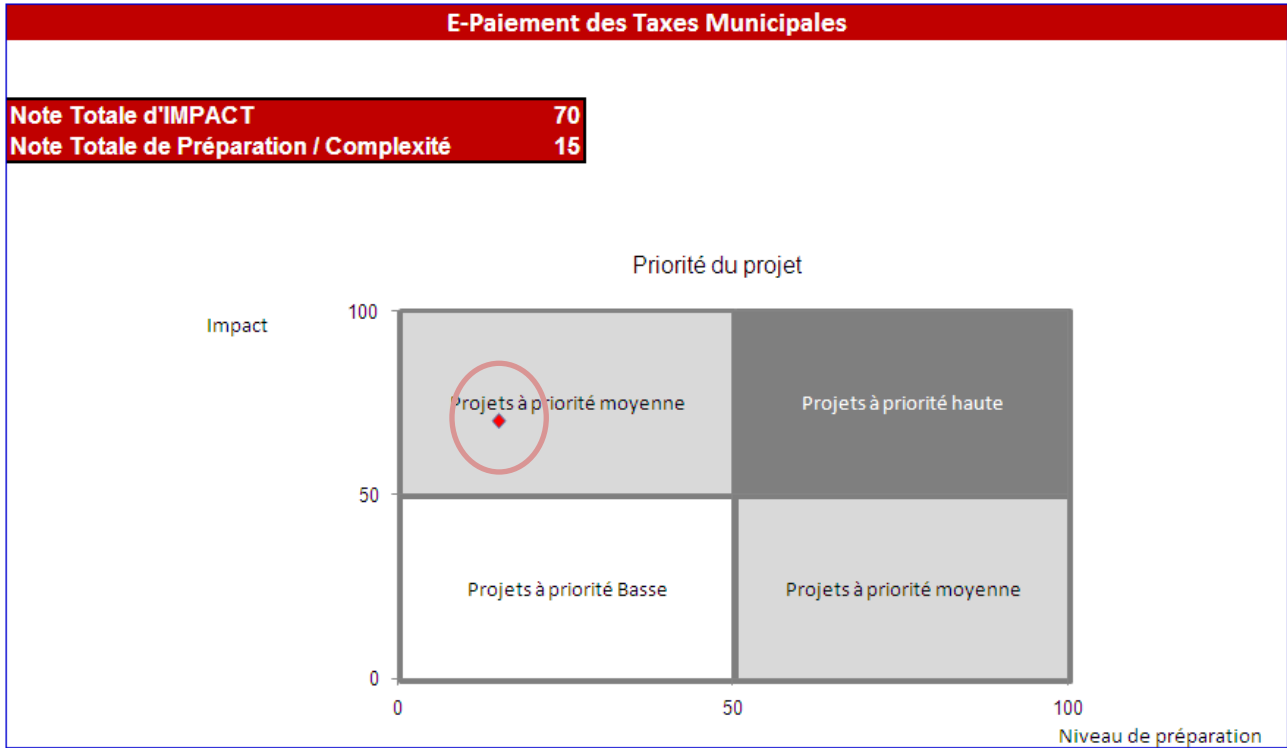


**E-Services d'affaires réglementaires**

**Note Totale d'IMPACT 60**  
**Note Totale de Préparation / Complexité 50**

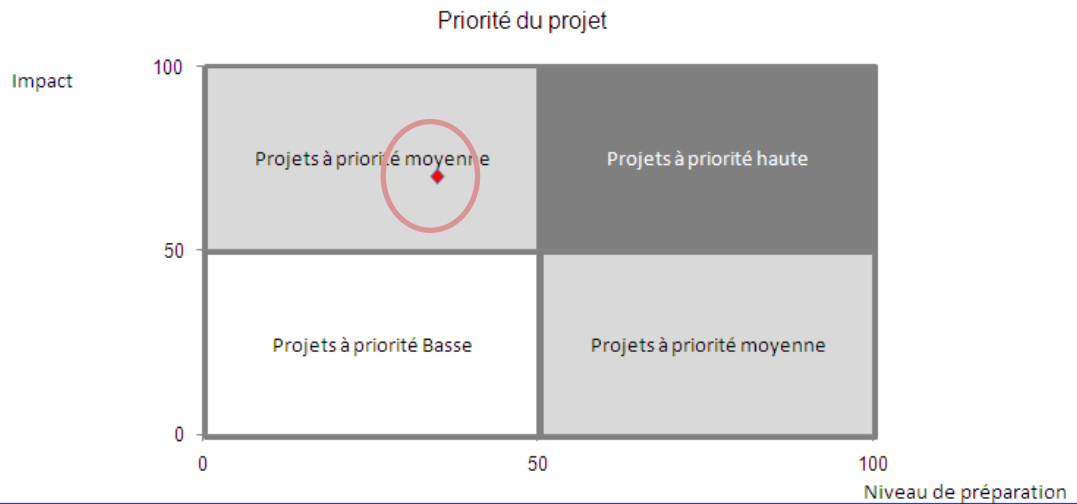


6.1.3. Portefeuille de projet des e-services nationaux centralisés



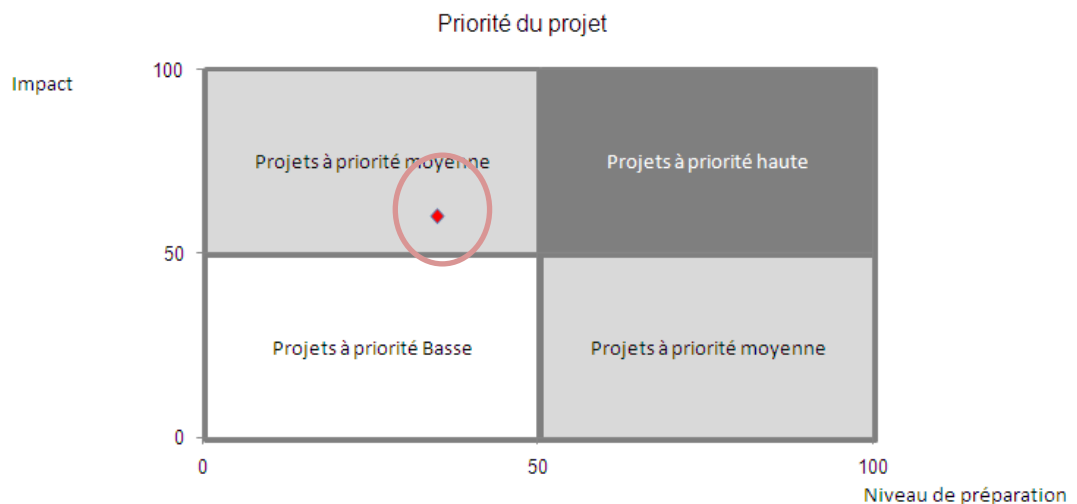
**Commande en ligne d'actes d'état civil**

**Note Totale d'IMPACT 70**  
**Note Totale de Préparation / Complexité 35**



**Déclaration/Correction en ligne d'actes**

**Note Totale d'IMPACT 60**  
**Note Totale de Préparation / Complexité 35**



## 6.2. Annexe 2 : Fiches projet

### 6.2.1. Portefeuille de projet d'accès à l'information et de gestion des réclamations

#### FICHE PROJET : Création du site web communal

Référence de la Fiche projet	E-COLLOC - P - n°001		
Description	<p><b>OBJECTIFS</b></p> <p>Réaliser un site web qui sera la vitrine de la ville sur Internet visant à offrir en ligne des services municipaux informationnels et qui sera la plateforme sur laquelle seront installés les futurs e-services communaux.</p>		
Ministère/Agence porteur	Municipalité ou Gouvernorat d'appartenance		
Responsable du projet	Nom		Prénom
	Tél		@mail
Budget inscrit	non		
Type de budget public	Spécifique- Fonds		
Besoin de fonds privé	oui		
	<b>Année 1</b>	<b>Année 2</b>	<b>Année 3</b>
Budget du projet [DT]	22650	11000	11350
Investissement	12000	0	0
Récurrent	10650	11000	11350
Date de démarrage du projet	Octobre 2011		
Date de fin prévisionnelle	Mai 2012		
Durée estimée	08 mois		

Niveau de sophistication

Informationnel

Bénéficiaires

Citoyens - Entrep-Admin

Type de structure de gouvernance

Interne

Parties prenantes au projet

	Entité	Commentaire
Partie prenante 1	Communes n'ayant pas une présence sur le net	
Partie prenante 2	CNI ou hébergeur privé	
Partie prenante 3		

Autres projets e-GOV dépendant de ce projet

Tous les e-services municipaux identifiés dans cette étude

Autres projets e-GOV dont le projet dépend

N/A

Objectifs du projet

	Intitulé	Valeur cible	Valeur actuelle	Échéance de la valeur cible
Indicateur 1 (de réalisation)	Nombre de sites municipaux déployés	264	105	2014
Indicateur 2 (d'usage)	Nombre de visiteurs/Nombre d'habitant de la commune	50%	NA	2014
Indicateur 3 (de satisfaction usager)	Fréquence de visite du site web	2 à 3 fois/ mois	NA	2014
Indicateur 4 (d'efficacité de l'administration)	Disponibilité d'information	100%	NA	Mai 2012
Indicateur 5	Fréquence de mise à jour des informations	quotidienne	Absence de mise à jour	Mai 2012

Bénéfices attendus

Amélioration de « l'expérience client » : moins de déplacements pour se renseigner.

La promotion de la ville (tourisme, investissements étrangers et locaux).



## FICHE PROJET : Mise au point du site web communal

Référence de la Fiche projet E-COLLOC - P - n°002

Description 
**OBJECTIFS**  
 Améliorer le contenu informationnel des sites web communaux en adoptant une approche thématique et assurer la mise à jour des informations publiées.

Ministère/Agence porteur Municipalité

Responsable du projet	<b>Nom</b>		<b>Prénom</b>	
	<b>Tél</b>		<b>@mail</b>	

Budget inscrit	non
Type de budget public	Spécifique
Besoin de fonds privé	non

	Année 1	Année 2	Année 3
Budget du projet [DT]	17450	10750	11000
Investissement	7000	0	0
Récurrent	10450	10750	11000

Date de démarrage du projet	Octobre 2011
Date de fin prévisionnelle	Mai 2012
Durée estimée	08 mois

Niveau de sophistication Informationnel ▼

Bénéficiaires

Citoyens - Entrep-Admin

Type de structure de gouvernance

Interne

Parties prenantes au projet

	Entité	Commentaire
Partie prenante 1	Communes ayant déjà développé leurs sites web	
Partie prenante 2	CNI ou Hébergeur privé	
Partie prenante 3		
Partie prenante 4		
Partie prenante 5		

Autres projets e-GOV dépendant de ce projet

Tous les e-services municipaux identifiés dans cette étude

Autres projets e-GOV dont le projet dépend

N/A

Objectifs du projet

	Intitulé	Valeur cible	Valeur actuelle	Échéance de la valeur cible
Indicateur 1 (de réalisation)	Nombre des communes ayant amélioré le contenu du site web	105	0	2014
Indicateur 2 (d'usage)	Nombre de visiteurs	50%	NA	2014
Indicateur 3 (de satisfaction usager)	Fréquence de visite du site web	2 à 3 fois/ mois	NA	2014
Indicateur 4 (d'efficacité de l'administration)	Disponibilité d'information	100%	NA	Mai 2012
Indicateur 5	Fréquence de mise à jour des informations	quotidienne	Absence de mise à jour	Mai 2012

Bénéfices attendus

Amélioration de « l'expérience client » (moins de déplacements, informations plus claires...) et gains de temps.

## FICHE PROJET : E-suivi des réclamations et des demandes d'informations

Référence de la Fiche projet E-COLLOC - P - n°003

**Description**

**OBJECTIFS**  
Mettre à disposition des usagers un e-service permettant d'afficher l'état de traitement des dossiers.

**PRE-REQUIS**

- Un site web
- Recrutement d'un médiateur qui se chargera à temps plein des réclamations des usagers

Ministère/Agence porteur Municipalité

<b>Responsable du projet</b>	<b>Nom</b>		<b>Prénom</b>	
	<b>Tél</b>		<b>@mail</b>	

Budget inscrit	non
Type de budget public	Spécifique
Besoin de fonds privé	oui

	Année 1	Année 2	Année 3
Budget du projet [DT]	16850	1350	1350
Investissement	15500	0	0
Récurrent	1350	1350	1350

Date de démarrage du projet	Mai 2012
Date de fin prévisionnelle	Janvier 2013
Durée estimée	09 mois

Niveau de sophistication Interactif

Bénéficiaires

Citoyens - Entrep-Admin

Type de structure de gouvernance

Interne

Parties prenantes au projet

Entité

Commentaire

Partie prenante 1

Communes ayant déjà développé leurs sites web

Partie prenante 2

Autres projets e-GOV dépendant de ce projet

Projet de dématérialisation des services des affaires réglementaires

Autres projets e-GOV dont le projet dépend

Création du site web

Objectifs du projet

Intitulé

Valeur cible

Valeur actuelle

Échéance de la valeur cible

Indicateur 1 (de réalisation)

Nombre de formulaires mis en ligne

Nombre de services fournis par la commune

0

2013

Indicateur 2 (d'usage)

%de réclamations déposées en ligne/ total des réclamations

50%

NA

2014

Indicateur 4 (d'efficacité de l'administration)

Délai de traitement des demandes et réclamations

Bénéfices attendus

- Amélioration de « l'expérience client » (moins de déplacements, réclamations en ligne, ... ) ;
- Rapprocher la municipalité au citoyen.
- Plus de transparence dans le traitement des demandes et des réclamations.

## 6.2.2. Portefeuille de projet des e-services locaux

**FICHE PROJET : Dématérialisation des permis de construire**

 Référence de la Fiche projet 

Description	<p><b>OBJECTIFS</b></p> <p>La mise en ligne de service de permis de construire permet d'accélérer et de simplifier les démarches administratives aussi bien pour les usagers que pour les communes.</p> <p><b>PRE-REQUIS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Développement d'une application de gestion des demandes de permis de construire</li> <li>▪ Site web de la commune opérationnel</li> </ul>
-------------	---

 Ministère/Agence porteur 

Responsable du projet	<b>Nom</b>	<input type="text"/>	<b>Prénom</b>	<input type="text"/>
	<b>Tél</b>	<input type="text"/>	<b>@mail</b>	<input type="text"/>

Budget inscrit	<input type="text" value="non"/>
Type de budget public	<input type="text" value="Spécifique"/>
Besoin de fonds privé	<input type="text" value="oui"/>

	Année 1	Année 2	Année 3
Budget du projet [DT]	20000	1500	1500
Investissement	18500	0	0
Récurent	1500	1500	1500

Date de démarrage du projet	<input type="text" value="Mai 2012"/>
Date de fin prévisionnelle	<input type="text" value="Mars 2013"/>
Durée estimée	<input type="text" value="10 mois"/>

Niveau de sophistication Interactif ▼

Bénéficiaires Citoyens - Entrep-Admin ▼

Type de structure de gouvernance Interne ▼

Parties prenantes au projet	Entité	Commentaire
Partie prenante 1	Communes ayant déjà développé leurs sites web	
Partie prenante 2		

Autres projets e-GOV dépendant de ce projet	NA
Autres projets e-GOV dont le projet dépend	Création du site web

Objectifs du projet	Intitulé	Valeur cible	Valeur actuelle	Échéance de la valeur cible
Indicateur 1 (de réalisation)	Nombre de commune ayant dématérialisé la procédure de permis de construire	110	NA	2014
Indicateur 2 (d'usage)	Taux d'utilisation du service de permis de bâtir	70%	NA	2014
Indicateur 3 (de satisfaction usager)	Nombre de réclamations relatives au permis de construire			
Indicateur 4 (d'efficacité de l'administration)	Délai de traitement des demandes des permis de construire			

Bénéfices attendus

- Amélioration de « l'expérience client » (moins de déplacements, procédure en ligne, suivi des dossiers...);
- Optimisation et automatisation des traitements des demandes et gains en coût de fonctionnement

## FICHE PROJET : Dématérialisation des demandes de collecte des déchets

Référence de la Fiche projet E-COLLOC - P - n°005

Description	<p><b>OBJECTIFS</b></p> <p>Améliorer et simplifier les procédures des demandes de collecte des déchets.</p> <p><b>PRE-REQUIS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Site web de la commune opérationnel</li> </ul>
-------------	--

Ministère/Agence porteur Municipalité

Responsable du projet	<b>Nom</b>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	<b>Prénom</b>	<input style="width: 95%;" type="text"/>
	<b>Tél</b>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	<b>@mail</b>	<input style="width: 95%;" type="text"/>

Budget inscrit	<input style="width: 98%;" type="text" value="non"/>
Type de budget public	<input style="width: 98%;" type="text" value="Spécifique"/>
Besoin de fonds privé	<input style="width: 98%;" type="text" value="non"/>

	Année 1	Année 2	Année 3
Budget du projet [DT]	2650	150	150
Investissement	2500	0	0
Récurent	150	150	150

Date de démarrage du projet	<input style="width: 98%;" type="text" value="Aout 2012"/>
Date de fin prévisionnelle	<input style="width: 98%;" type="text" value="Janvier 2013"/>
Durée estimée	<input style="width: 98%;" type="text" value="05 mois"/>

Niveau de sophistication Interactif ▼

Bénéficiaires

Citoyens - Entrep-Admin

Interne

Type de structure de gouvernance

Parties prenantes au projet

Entité

Commentaire

Partie prenante 1

Communes ayant déjà développé leurs sites web

Partie prenante 2

Autres projets e-GOV dépendant de ce projet

NA

Autres projets e-GOV dont le projet dépend

Création du site web

Objectifs du projet

Intitulé

Valeur cible

Valeur actuelle

Échéance de la valeur cible

Indicateur 1 (de réalisation)

Nombre de commune ayant intégré l'e-Service de demande de collecte des déchets

110

0

2013

Indicateur 2 (d'usage)

% de demandes traitées en ligne

50%

0

2014

Indicateur 3 (de satisfaction usager)

Nombre de réclamations

0

NA

2014

Bénéfices attendus

- Amélioration de « l'expérience client » (moins de déplacements, procédure en ligne, suivi des dossiers...);
- Optimisation et automatisation des traitements des demandes et gains en coût de fonctionnement



## FICHE PROJET : Dématérialisation de la démarche de convention de la propreté

Référence de la Fiche projet E-COLLOC - P - n°006

Description	<p><b>OBJECTIFS</b></p> <p>Amélioration de la gestion des conventions pour les communes et du service de collecte de déchet pour les entreprises.</p> <p><b>PRE-REQUIS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un site web</li> <li>▪ Développement des formulaires intelligents et intégrés</li> </ul>
-------------	--

Ministère/Agence porteur Municipalité

Responsable du projet	<b>Nom</b>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	<b>Prénom</b>	<input style="width: 95%;" type="text"/>
	<b>Tél</b>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	<b>@mail</b>	<input style="width: 95%;" type="text"/>

Budget inscrit	<input style="width: 95%;" type="text" value="non"/>
Type de budget public	<input style="width: 95%;" type="text" value="Spécifique"/>
Besoin de fonds privé	<input style="width: 95%;" type="text" value="oui"/>

	Année 1	Année 2	Année 3
Budget du projet [DT]	2650	150	150
Investissement	2500	0	0
Récurent	150	150	150

Date de démarrage du projet	<input style="width: 95%;" type="text" value="Aout 2012"/>
Date de fin prévisionnelle	<input style="width: 95%;" type="text" value="Janvier 2013"/>
Durée estimée	<input style="width: 95%;" type="text" value="05 mois"/>

Niveau de sophistication

Interactif

Bénéficiaires

Entreprises-Admin

Type de structure de gouvernance

Interne

Parties prenantes au projet

Entité

Commentaire

Partie prenante 1

Communes ayant déjà développé leurs sites web

Partie prenante 2

Autres projets e-GOV dépendant de ce projet

NA

Autres projets e-GOV dont le projet dépend

Création du site projet

Objectifs du projet

Intitulé

Valeur cible

Valeur actuelle

Échéance de la valeur cible

Indicateur 1 (de réalisation)

Nombre de commune ayant intégré l'e-Service convention de la propreté

110

0

2013

Indicateur 2 (d'usage)

Nombre de conventions traitées en ligne

50%

0

2014

Indicateur 3 (de satisfaction usager)

Nombre de réclamations relatives à la dématérialisation de la démarche

0

NA

2014

Bénéfices attendus

- Meilleure gestion de la recette communale

## FICHE PROJET : Dématérialisation des services d'affaires réglementaires

Référence de la Fiche projet E-COLLOC - P - n°007

Description	<p><b>OBJECTIFS</b></p> <p>Publier les services de délivrance des attestations et des autorisations municipale en ligne</p> <p><b>PRE-REQUIS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un site web</li> <li>▪ Projet E-COLLOC - P - n°003 de E-Suivi des réclamations et des demandes d'informations</li> </ul>
-------------	--

Ministère/Agence porteur Municipalité

Responsable du projet	<b>Nom</b>		<b>Prénom</b>	
	<b>Tél</b>		<b>@mail</b>	

Budget inscrit	non
Type de budget public	Spécifique
Besoin de fonds privé	oui

	Année 1	Année 2	Année 3
Budget du projet [DT]	20000	1500	1500
Investissement	18500	0	0
Récurent	1500	1500	1500

Date de démarrage du projet	Avril 2013
Date de fin prévisionnelle	Mars 2014
Durée estimée	11 mois

Niveau de sophistication

Interactif

Bénéficiaires

Entreprises-Admin

Type de structure de gouvernance

Interne

Parties prenantes au projet	Entité	Commentaire
Partie prenante 1	Communes ayant déjà développé leurs sites web	
Partie prenante 2		

Autres projets e-GOV dépendant de ce projet	NA
Autres projets e-GOV dont le projet dépend	Création du site projet Projet de e-Suivi des demandes et des réclamations

Objectifs du projet	Intitulé	Valeur cible	Valeur actuelle	Échéance de la valeur cible
Indicateur 1 (de réalisation)	Nombre de commune ayant intégré l'e-Service	20	0	2015
Indicateur 2 (d'usage)	Nombre de d'autorisations délivrées en ligne	25%	0	2015
Indicateur 3 (de satisfaction usager)	Nombre de réclamations relatives à la dématérialisation de la démarche	0	NA	2015

Bénéfices attendus

- Rapprocher l'administration aux citoyens
- Diminuer les déplacements des usagers vers la municipalité

6.2.3. Portefeuille de projet des e-services nationaux centralisés

**FICHE PROJET : Commande en ligne des actes d'état civil**

Référence de la Fiche projet *E-COLLOC - P - n°008*

Description

**OBJECTIFS**  
Offrir une interface en ligne pour les usagers afin de commander les actes d'état civil

**PRE-REQUIS**

- Un site web

Ministère/Agence porteur Ministère de l'intérieur – DGCPL / Municipalité

Responsable du projet	<b>Nom</b>		<b>Prénom</b>	
	<b>Tél</b>		<b>@mail</b>	

Budget inscrit	Non
Type de budget public	Général de l'Etat- Fonds
Besoin de fonds privé	oui

	Année 1	Année 2	Année 3
Budget du projet [DT]	17000	2000	2000
Investissement	15000	0	0
Récurrent	2000	2000	2000

Date de démarrage du projet	Mars 2013
Date de fin prévisionnelle	Mai 2014
Durée estimée	14 mois

Niveau de sophistication

Interactif

Bénéficiaires

Citoyens-Admin

Type de structure de gouvernance

Interministériel

Parties prenantes au projet

	Entité	Commentaire
Partie prenante 1	CNI	
Partie prenante 2	DGCPL	
Partie prenante 3	Communes ayant déjà développé leurs sites web	
Partie prenante 4	Premier Ministère	
Partie prenante 5		

Autres projets e-GOV dépendant de ce projet

NA

Autres projets e-GOV dont le projet dépend

MADANIA  
Création du site web

Objectifs du projet

	Intitulé	Valeur cible	Valeur actuelle	Échéance de la valeur cible
Indicateur 1 (de réalisation)	% municipalité ayant intégré ce e-Service	20%	NA	2015
Indicateur 2 (d'usage)	% des actes d'état civil commandés en ligne	20%	NA	2015
Indicateur 4 (d'efficacité de l'administration)	Nombre de réclamation autour de l'e-Service	0	NA	2015

Bénéfices attendus

- Amélioration de « l'expérience client » (moins de déplacements, accès en quelques clics, service disponible 7/7 et 24/24, traçabilité...);
- Réduction des coûts au niveau des municipalités

## FICHE PROJET : Déclaration et correction en ligne des actes d'état civil

Référence de la Fiche projet E-COLLOC - P - n°009

Description	<p><b>OBJECTIFS</b></p> <p>Offrir une interface en ligne pour les usagers afin de déclarer une naissance ou un décès et corriger le nom de famille dans un acte de naissance sans se déplacer vers la municipalité</p> <p><b>PRE-REQUIS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un site web</li> <li>▪ Projet <i>E-COLLOC - P - n°009 de commande en ligne d'acte d'état civil</i> réalisé</li> </ul>
-------------	--

Ministère/Agence porteur Ministère de l'intérieur – DGCPL / Municipalité

Responsable du projet	<b>Nom</b>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	<b>Prénom</b>	<input style="width: 95%;" type="text"/>
	<b>Tél</b>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	<b>@mail</b>	<input style="width: 95%;" type="text"/>

Budget inscrit	Non
Type de budget public	Général de l'Etat- Fonds
Besoin de fonds privé	Oui

	Année 1	Année 2	Année 3
Budget du projet [DT]	17000	2000	2000
Investissement	15000	0	0
Récurent	2000	2000	2000

Date de démarrage du projet	Avril 2014
Date de fin prévisionnelle	Octobre 2014
Durée estimée	07 mois

Niveau de sophistication Interactif ▼

Bénéficiaires Citoyens-Admin ▼

Type de structure de gouvernance Interministériel ▼

Parties prenantes au projet	Entité	Commentaire
Partie prenante 1	CNI	
Partie prenante 2	DGCPL	
Partie prenante 3	Communes ayant déjà développé leurs sites web	
Partie prenante 4	Premier Ministère	
Partie prenante 5		

Autres projets e-GOV dépendant de ce projet	NA
Autres projets e-GOV dont le projet dépend	MADANIA et création du site web

Objectifs du projet	Intitulé	Valeur cible	Valeur actuelle	Échéance de la valeur cible
Indicateur 1 (de réalisation)	% municipalité ayant intégré ce e-Service	20%	NA	2015
Indicateur 2 (d'usage)	% des actes d'état civil déclarés en ligne	20%	NA	2015
Indicateur 4 (d'efficacité de l'administration)	Nombre de réclamation autour de l'e-Service	0	NA	2015

Bénéfices attendus

- Amélioration de « l'expérience client » (moins de déplacements, accès en quelques clics, service disponible 7/7 et 24/24, traçabilité...);
- Réduction des coûts au niveau des municipalités



## FICHE PROJET : E-paiement des taxes locales

Référence de la Fiche projet *E-COLLOC - P - n°010*

Description

**OBJECTIFS**

Offrir aux usager une plateforme de paiement en ligne des taxes municipale

**PRE-REQUIS**

- Système de sécurisation des paiements électroniques certifiés
- Mise à niveau du réseau MADANIA
- Généralisation de l'utilisation de GRB sur toutes les municipalités

Ministère/Agence porteur

Responsable du projet

<b>Nom</b>		<b>Prénom</b>	
<b>Tél</b>		<b>@mail</b>	

Budget inscrit

non	
-----	--

Type de budget public

Général de l'Etat- Fonds	
--------------------------	--

Besoin de fonds privé

oui	
-----	--

	Année 1	Année 2	Année 3
Budget du projet [DT]	210000	130000	130000
Investissement	110000	70000	70000
Récurrent	100000	60000	60000

Date de démarrage du projet

Octobre 2011	
--------------	--

Date de fin prévisionnelle

Décembre 2014	
---------------	--

Durée estimée

39 mois	
---------	--

Niveau de sophistication

Transactionnel	▼
----------------	---

Bénéficiaires

Citoyens - Entrep-Admin

Type de structure de gouvernance

Parties prenantes au projet		Entité	Commentaire
prenante 1	Partie	CNI	
prenante 2	Partie	DGCPL	
prenante 3	Partie	Communes ayant déjà développé leurs sites web	
prenante 5	Partie		
Autres projets e-GOV dépendant de ce projet			
Autres projets e-GOV dont le projet dépend		GRB	

Objectifs du projet	Intitulé	Valeur cible	Echéance de la valeur cible
Indicateur 1 (de réalisation)	Nombres de municipalités qui ont intégré l'E-Paiement des taxes	50	2015
Indicateur 2 (d'usage)	Pourcentage des paiements des taxes en ligne par rapport à la municipalité	25%	2015

Bénéfices attendus

- Amélioration de « l'expérience client » (moins de déplacements, accès en quelques clics, service disponible 7/7 et 24/24, traçabilité...)
- Meilleure transparence de la procédure de paiement