

## Les effets de la transformation numérique sur les services publics Algériens:

### Étude de cas de la CNAS Algérie

#### The Effects of Digital Transformation on Algerian Public Services: Case Study of CNAS Algeria

TABET AOUL Khadidja Imene<sup>1\*</sup>, MOHAMMEDI Fatima Zahra<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Maitre de conférences B, Université Abou Bekr Belkaid Tlemcen (Algérie),  
tabet.aoul.imene@gmail.com,

<sup>2</sup> Maitre de conférence A, Université Oran 2 Mohamed Ben Ahmed (Algérie),  
fatima\_med13000@yahoo.com

**Date de réception :** 20/01/2025 ; **Date d'acceptation :** 12/02/2025 ; **Date de publication :** 01 /03/ 2025

**Résumé :** Cet article analyse l'impact de la transformation numérique sur les services publics en Algérie, en s'appuyant sur l'étude de cas la Caisse Nationale des Assurances Sociales (CNAS). Il est évident que la numérisation est un levier clé de modernisation des services publics, visant à améliorer leurs différentes prestations. Cet article présente les avantages et défis associés à la digitalisation des services publics à travers une revue de littérature, et un penchant particulier sur la principale institution de sécurité sociale en Algérie, qui a mis en œuvre plusieurs initiatives numériques visant à améliorer la gestion des prestations sociales et à faciliter les interactions avec les citoyens. L'étude a permis de comprendre les types de démarches de numérisations initiés par cet organisme et les résultats concrets de cette digitalisation, essentiellement sur la réduction des délais de traitement, l'amélioration de la satisfaction, et la transparence sur le plan administratif.

**Mots-clés :** Numérisation, services publics, CNAS Algérie, avantages, défis

**Codes de classification Jel :** L86, H44, H55, D61, 038

#### **Abstract:**

This article analyzes the impact of digital transformation on public services in Algeria, based on the case study of the National Social Insurance Fund (CNAS). It is clear that digitalization is a key lever for modernizing public services, aiming to improve their various services. This article presents the advantages and challenges associated with the digitalization of public services through a literature review, and a particular focus on the main social security institution in Algeria, which has implemented several digital initiatives aimed at improving the management of social benefits and facilitating interactions with citizens. The study made it possible to understand the types of digitalization approaches initiated by this organization and the concrete results of this digitalization, mainly on the reduction of processing times, the improvement of satisfaction, and transparency on the administrative level.

**Keywords:** Digitalization, public services, CNAS Algeria, advantages, challenges

**Jel Classification Codes :** L86, H44, H55, D61, 038

---

\* **Auteur Correspondant** TABET AOUL Khadidja Imene, **e-mail:** [tabet.aoul.imene@gmail.com](mailto:tabet.aoul.imene@gmail.com).

## Introduction

Dans le monde moderne actuel, la transformation numérique est un facteur majeur d'efficacité et de transparence des administrations publiques ; dans ce sens, les études penchées sur ce sujet, soulignent son importance dans l'amélioration des prestations des services publics et le renforcement de la participation citoyenne et la transparence gouvernementale (Abil & Bauyrzhankyzy, 2023; Mergel, Edelmann, & Haug, 2019). Un nombre important de gouvernements investissent dans des technologies numériques afin de simplifier leurs processus, et de réduire les coûts et répondre aux attentes croissantes des citoyens pour des services rapides et accessibles ; Les efforts de numérisation, malgré les différences des efforts de numérisations à travers le monde, ils partagent des objectifs communs , il s'agit principalement de rendre l'administration plus agile, de simplifier l'accès aux services et d'améliorer l'interaction avec les citoyens (United Nations, 2020). Cependant, cette transformation fait également face à des défis importants. Les barrières technologiques, légales et culturelles à l'adoption des technologies numériques dans le secteur public nécessitent des stratégies bien conçues et une vision claire pour surmonter les obstacles et maximiser les bénéfices de cette initiative (Osborne, Radnor, & Strokosch, 2016). En Algérie, le contexte de modernisation des services publics a poussé plusieurs institutions à s'engager dans des initiatives de numérisation. La CNAS, en tant qu'institution en charge des prestations sociales, en est un exemple marquant. Cet article se concentre sur les effets de cette transformation numérique sur les prestations de la CNAS, en particulier sur l'amélioration de la gestion, la satisfaction des usagers, et les défis rencontrés suite à ce changement.

La numérisation des services des services publics, essentiellement ceux de la CNAS représente une avancée significative, mais de nombreuses questions subsistent quant à son efficacité. Notre étude vise à répondre à la question centrale suivante :

Dans quelle mesure la numérisation de la CNAS a-t-elle permis d'améliorer l'efficacité et l'accès aux prestations sociales en Algérie ?

Nous souhaitons à travers cette recherche atteindre les objectifs suivants :

1-Analyser les effets de la transformation numérique de la CNAS sur l'efficacité de ses prestations, la transparence, et l'accès aux services publics.

2-Identifier les défis liés au passage à la numérisation des services publics dans le contexte algérien.

Dans le but de répondre à notre problématique et d'atteindre nos objectifs de recherche, nous allons tout d'abord comprendre le contexte de la numérisation dans le domaine des services publics à travers une revue de littérature, et ensuite nous nous intéresseront particulièrement au cas de la CNAS Algérie en explorant ses nouvelles démarches de numérisation de ses services destinés aux employés et aux citoyens.

## **I. Notions et concepts de base**

La numérisation, souvent appelée e-gouvernement, vise à intégrer les technologies de l'information dans les services administratifs pour moderniser la gestion publique (World Bank, 2016) ainsi que la collaboration et l'engagement du citoyen dans la production du service (Edelmann & Mergel, 2021). Dans un contexte algérien, la numérisation inclut plusieurs aspects : l'automatisation des processus lié aux tâches administratives, le développement d'applications pour la gestion des services en ligne, et le renforcement de l'interaction avec les citoyens à travers des portails numériques. Selon l'OCDE (2020), la transformation numérique permet une transparence accrue et une réduction de la bureaucratie, essentielle dans les pays en développement .

Dans cette initiative, l'état Algérien s'est tourné vers la numérisation des services publics en proposant certaines réformes importantes, tel que la dématérialisation des documents administratifs de l'état civil , ce qui permet au citoyen d'obtenir instantanément ses documents à partir de n'importe quelle commune ou antenne administrative, de suivre en ligne l'état d'avancement de ses dossiers. Ce qui aide à lutter contre un nombre significatif de problèmes liés à la bureaucratie tels que les pertes de temps, le gaspillage, ou encore les désagréments au citoyen et les pratiques de corruption. (Belkacem et al, 2020)

## **II. Importance de la démarche de numérisation dans les services publics**

La transformation numérique dans le secteur public s'est accélérée de manière importante ces dernières années, influencée par divers facteurs. Essentiellement celui de la pandémie de COVID-19 , qui a agi comme un catalyseur de cette transformation, en montrant la nécessité d'adopter des technologies numériques afin de pouvoir maintenir et améliorer la prestation des services publics (Agostino, Arnaboldi, & Lema, 2021). Depuis, les administrations publiques modernes adoptent la numérisation pour plusieurs raisons. Premièrement, elle réduit les lourdeurs bureaucratiques en automatisant des tâches auparavant faites manuellement (Benhabib et Amara, 2022). Deuxièmement, elle améliore l'accessibilité des services pour les citoyens, notamment dans les régions éloignées, où l'accès aux services administratifs peut être limité. Dans le cas des institutions des assurances sociales, cela se traduit par la mise à disposition d'informations en ligne sur les droits des assurés sociaux et la possibilité de consulter leurs dossiers sans se déplacer. En Algérie, l'intégration numérique dans les services publics est également un moyen de renforcer la confiance des citoyens envers les institutions en améliorant la transparence des processus et en réduisant au maximum les pratiques de corruption.

## **III. Etude de cas : CNAS Algérie**

### **III. 1. Définition de la CNAS Algérie**

La CNAS (Caisse Nationale des Assurances Sociales) est définie comme la principale institution de sécurité sociale en Algérie, chargée de gérer l'assurance maladie, les prestations familiales, et les prestations de retraite. Fondée pour assurer la protection sociale des travailleurs, elle est aujourd'hui un acteur majeur du système de santé et de la sécurité sociale en Algérie (CNAS, 2023). La CNAS de chaque organisation régionale de cette institution, est chargée de fournir les services et d'appliquer les directives nationales localement. En 2022, la CNAS a lancé plusieurs initiatives de digitalisation visant à réduire les délais de traitement et à faciliter l'interaction avec les assurés sociaux. Essentiellement l'application el HANAA installée sur les smartphones et le site de déclaration CNAS , qui vont susciter notre intérêt dans cette recherche .

### III. . 2 Les démarches de la CNAS pour la numérisation de ses services

#### 1. Les nouvelles conventions vers le numérique

L'année 2024 a été marquée par la signature d'une convention entre la CNAS et Algérie Poste; cette cérémonie de signature a eu lieu le 26 juin 2024 au Centre Familial de Ben Aknoun, l'évènement a souligné la présence de M. Nadir Kouadria, Directeur Général de la CNAS, et de M. Louai Zidi, Directeur Général d'Algérie Poste.

Cette collaboration a pour but de faciliter le paiement des prestations aux assurés sociaux et ayants droit, aussi de réduire les délais de traitement des dossiers, et diminuer les risques d'erreurs.

Cet accord vient alors s'inscrire dans le cadre des démarches continues de modernisation et de numérisation de la CNAS, dans l'objectif de simplifier ses procédures dans le domaine de l'assurance et des transferts financiers.

Cette initiative cherche également à accélérer le traitement des transactions, avec une mise en place d'un système de paiement groupé via le compte courant postal des assurés sociaux.

Cette convention est primordiale dans le développement de nouvelles stratégies de numérisation de la CNAS, puisque son objectif principal est de créer un pont de communication financière sécurisé entre les deux institutions, ce qui permet d'assurer et d'accélérer le paiement des prestations dues aux assurés sociaux et à leurs ayants droit. Afin d'éviter les erreurs grâce à une série de mécanismes mis en place ; ce qui nous amène à dire que la démarche de numérisation des services publics passe essentiellement par des partenariats avec des organismes qui soutiennent la même initiative, afin d'accélérer le changement et de le solidifier.

#### 2. Les applications et liens numériques de la CNAS Algérie :

**Application EL HANAA :** L'application **EL HANAA** de la CNAS (Caisse Nationale des Assurances Sociales) en Algérie est présentée comme une plateforme numérique conçue pour faciliter l'accès aux services de sécurité sociale pour les citoyens. Elle permet aux assurés sociaux d'accéder rapidement à diverses informations et services, améliorant ainsi l'efficacité et la transparence des interactions avec la CNAS. Voici quelques détails sur les fonctionnalités et objectifs principaux de l'application.

Selon le communiqué du ministère, l'espace ELHANAA permet aux assurés sociaux d'accéder à distance à de nombreux services.

Parmi eux, on peut citer: la délivrance d'un certificat d'affiliation, un certificat d'admissibilité au paiement, ainsi que le relevé d'indemnisation journalier pour l'assurance maladie et maternité, et autres.

L'application peut être téléchargée depuis le Play Store ou via le lien <https://elhanaa.cnas.dz>.

Nous citons ci-dessous les fonctionnalités de cette application en détails :

- Consultation du dossier personnel : Les assurés peuvent consulter plusieurs choses, tel que leurs informations personnelles, également leur statut, et leurs droits, particulièrement les historiques de remboursement et les périodes de couverture sociale.

- Accès aux prestations et droits : L'application fournit des informations sur les prestations disponibles (retraite, indemnités maladie, maternité, etc.), ainsi que les conditions d'éligibilité et les démarches nécessaires pour en bénéficier.
- Suivi des demandes : Les utilisateurs peuvent suivre en temps réel le traitement de leurs demandes de prestations, ce qui permet de réduire les déplacements vers les bureaux de la CNAS et le temps d'attente.
- Informations sur les remboursements : El HANAA permet de visualiser les remboursements effectués et les détails associés, ce qui aide les usagers à mieux gérer leurs dépenses de santé.
- Support en ligne et assistance : Un service d'assistance numérique est intégré pour répondre aux questions des assurés, offrant un moyen de communication directe et rapide avec la CNAS.

Cette application a été conçue pour répondre aux objectifs suivants :

- **Améliorer l'accessibilité** : En mettant ces services à disposition en ligne, l'application vise à rendre les prestations de la CNAS accessibles aux assurés, en particulier ceux qui résident dans des zones éloignées.
- **Réduire les délais et la charge de travail** : La plateforme automatise plusieurs démarches administratives, ce qui réduit les délais de traitement et la charge de travail du personnel de la CNAS.
- **Avantager la transparence** : Avec un accès direct aux informations personnelles et aux suivis des prestations, l'application renforce la transparence dans la gestion des services de sécurité sociale.
- **Accroître la satisfaction des usagers** : En facilitant l'accès aux services, l'application contribue à améliorer la satisfaction des citoyens envers les services publics.

L'application El HANAA représente un cap important vers la transformation numérique de la CNAS d'un côté, et de l'autre, elle accroît la modernisation des services publics en Algérie. Elle permet donc de répondre à une demande croissante pour des services publics plus accessibles et efficaces.

Figure (1) : application EL HANAA



La source : application EL HANAA provenant du lien CNAS <https://elhanaa.cnas.dz>.

#### Site de télé déclaration CNAS :

Contrairement à l'application el HANAA qui est dédiée aux salariés, ce site est destiné aux employeurs, qui y accèdent avec un compte utilisateurs et un mot de passe délivré par la CNAS afin d'effectuer les tâches suivantes en ligne :

- La déclaration des assiettes de cotisations des salaires(DAC)
- La déclaration de mouvement du personnel
- La déclaration annuel des salaires (DAS)
- Le Payement des cotisations en ligne
- La vérification de l'état des Mises à jour
- La demande d'immatriculation ou d'affiliation d'un salarié
- Voir et extraire la liste des salariés affiliés (affiliation)
- La demande de carte CHIFA des salariés
- La demande d'échéancier de paiement

Figure 2: site officiel de télédéclaration la CNAS



Source : provenant du site [Télédéclaration C.N.A.S](http://www.cnas.dz)

Ce site permet aux employeurs de gagner du temps, d'éviter les déplacements vers l'organisation, et d'être à jour sur leurs situations, ce qui leur apporte une certaine liberté, autonomie, et transparence, puisqu'ils arrivent à consulter leurs dossiers, et ceux de leurs salariés de façon continue, et de remplir les formulaires et les fiches techniques, sans se déplacer, cela permet également de réduire la charge au près des employés de la CNAS.

#### IV. Les défis de la numérisation des services publics en Algérie :

Malgré les nombreux progrès soulignés, plusieurs défis subsistent encore aujourd'hui, particulièrement en ce qui concerne les infrastructures techniques, les cadres législatifs, et la culture organisationnelle. (Osborne, Radnor et Strokosch ,2016).

Egalement, nous citons le manque de formation aux nouvelles compétences administratives tel que la maîtrise des ressources réseaux, aussi la gestion des configurations, la gestion stratégique, et également la gestion par projet ou les démarches qualité ou encore l'utilisation des nouveaux logiciels ; ce qui met le personnel travaillant face à la difficulté et l'ambiguïté à suivre l'évolution de l'administration et à répondre correctement aux besoins et problèmes du citoyen , essentiellement des correctifs ou des systèmes informatiques et services en ligne qui bloquent lors des prestations ;

Aussi, nous abordons un point important, il s'agit de l'ignorance d'une certaine catégorie de citoyens, ce qui amène à la difficulté d'adaptation aux nouvelles technologies ;

Dans cette même idée, nous relevons le manque d'intégration et d'incitation du citoyen à participer aux côtés du service public ; il est primordial de souligner que leur responsabilisation et collaboration induirait à une augmentation de la confiance entre ces acteurs et les institutions publics.

L'Algérie semble suivre le sens du changement dans lequel elle s'est inscrite c'est-à-dire l'utilisation du numérique dans la gestion du service public, cependant, elle doit prendre en considération tous les détails qui puissent nuire à cet avancement, et se munir de toutes les commodités possibles pour réussir à relever les différents défis de la numérisation afin d'atteindre un meilleur résultat à l'avenir.

#### V. Résultats et discussion :

La digitalisation des services publics par l'initiative de l'utilisation des supports technologiques dans les prestations sociales a eu pour résultat de réduire la paperasse importante et la charge sur les employés et, surtout, de permettre aux usagers d'accéder plus rapidement aux services en limitant les déplacements. Comme nous avons pu le voir avec l'application el HANAA et le site de déclaration réservé aux employeurs, initiés par la CNAS Algérie.

Les résultats de l'étude du cas de la CNAS montrent des améliorations significatives grâce à la numérisation. Les délais de traitement des dossiers ont été réduits de façon remarquable, permettant ainsi une gestion plus rapide des demandes d'indemnisation. La satisfaction des usagers a également augmenté, les citoyens exprimant leur satisfaction quant à l'accessibilité en ligne des informations et la réduction des files d'attente dans les bureaux. Cependant, l'étude a aussi souligné des défis persistants, tels que des problèmes d'infrastructure dans les zones rurales où l'accès à Internet est limité et des résistances au changement parmi certains employés habitués aux méthodes classiques de travail.

La numérisation des services publics, comme le montrent les résultats observés grâce à l'étude de cas de la CNAS, offre des avantages indéniables, en ligne avec les tendances observées dans d'autres pays. Par exemple, dans une étude similaire réalisée par Mohammédi (2021), les institutions tunisiennes ont observé des avantages similaires en termes d'efficacité et de transparence. Cependant, pour pérenniser ces gains, la CNAS doit surmonter les obstacles actuels, notamment les lacunes technologiques et les résistances persistantes du côté socioculturel. Donc, des formations continues proposées pour le personnel et des campagnes de sensibilisation destinées aux citoyens pourraient aider à atténuer ces résistances et à favoriser la démarche.

## Conclusion

La numérisation à la CNAS montre que la transformation numérique est essentielle pour moderniser les services publics en Algérie. L'étude a mis en évidence des avantages en termes d'efficacité et de satisfaction des usagers, mais a également noté la nécessité d'employer des mesures supplémentaires pour surmonter les défis technologiques et socioculturels. Ces résultats suggèrent que des efforts continus sont nécessaires pour que la CNAS et d'autres institutions publiques en Algérie puissent pleinement bénéficier des avantages de la transformation numérique. Globalement, nous pouvons dire que malgré les obstacles qui gênent le parcours vers une digitalisation complète de l'administration publique, les bénéfices potentiels concernant l'efficacité, l'accessibilité et la satisfaction citoyenne soutiennent et justifient considérablement les efforts consentis.

En conclusion, il faut souligner que la numérisation de l'administration publique a tracé le chemin vers un avenir où les services publics sont plus accessibles, réactifs et personnalisés. En prenant compte des enseignements tirés de cette expérience et en faisant face aux défis futurs avec résolution et innovation, les gouvernements peuvent assurer que la numérisation reste une force révélatrice de progrès. Les services publics populaires tel que la CNAS sont les miroirs de l'évolution d'un pays, ce qui voudrait dire que, l'investissement des efforts vers une bonne fonctionnalité de la numérisation de ces services, reflète systématiquement un effet positif sur la vision des services publics, et du pays en général ; c'est pourquoi il est primordial de bien suivre cette démarche de numérisation, et de l'améliorer en permanence pour assurer son efficacité et sa pertinence pour les citoyens, les employés et le gouvernement .

## **Références:**

- Abil, Y., & Bauyrzhankyzy, A. (2023). The Creation of Public Value in the Process of the Digital Transformation of Public Administration in Kazakhstan. *Public Policy and Administration*, 22(4), 434-447.
- Agostino, D., Arnaboldi, M., & Lema, M. D. (2021). New development : COVID-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery. *Public Money & Management*, 41(1), 69-72. <https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1764206>.
- Amina Aouadi, « CNAS – Algérie Poste : Vers la numérisation complète des prestations sociales », CNAS - Algérie Poste : Vers la numérisation complète des prestations sociales - Algerie360 27 juin 2024
- Benhabib, R., & Amara, M. (2022). The impact of e-governance on transparency in public administration in Algeria. *Journal of Public Administration*, 15(2), 215-231.
- CNAS. (2023). *Annual report 2022*. Caisse Nationale des Assurances Sociales, Algérie.
- Edelmann, N., & Mergel, I. (2021). Co-production of digital public services in Austrian public administrations. *Administrative Sciences*, 11(1). Scopus. <https://doi.org/10.3390/admsci11010022>.
- Imen.H, CNAS: Mise en place de l'application "Elhanaa" pour faciliter les procédures administratives mars 27, 2021in Flash-info, la une, National
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- Mohammed Belkacem .F, Zouaghi S, Lebbaz A (2020) ; « La Numérisation De L'administration Publique En Algérie », *Journal of International Economy and Globalization*, Vol (03), No (02), PP : 19-29
- Mohammedi, A. (2021). Digital transformation in Algerian public services: Challenges and opportunities. *Algerian Journal of Digital Economy*, 3(1), 45-57.
- OECD. (2020). Digital Government Review of the MENA Region. *Organisation for Economic Co-operation and Development*.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2016). Co-Production and the Co-Creation of Value in Public Services: A suitable case for treatment? *Public Management Review*, 18(5), 639-653.
- UNDP. (2019). *Digital transformation and public service delivery: Case studies from MENA countries*. United Nations Development Programme.
- World Bank. (2016). *Digital dividends: World Development Report*.