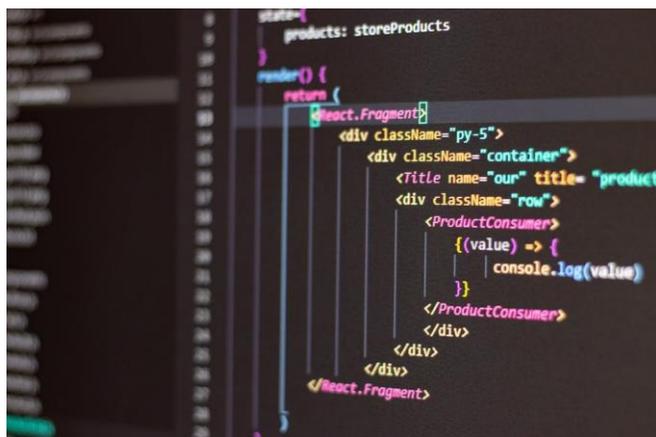


POLITIQUES SECTORIELLES :

La transformation numérique au service de l'action publique



La numérisation des services publics est l'un des trois principaux piliers de la stratégie égyptienne en matière de développement numérique aux côtés de l'exportation des technologies de l'information et du développement des ressources humaines dans le secteur. L'Egypte enregistre une réelle accélération de la modernisation des procédures administratives ces dernières années, avec la multiplication des initiatives innovantes en matière d'e-gouvernement et le développement de nouvelles procédures fiscales et douanières.

Un large programme de numérisation de l'administration

De nouvelles procédures douanières et fiscales en cours de déploiement

Par la loi du 24 août 2020, l'Autorité douanière égyptienne (ADE) initie un large plan de modernisation des procédures douanières se déclinant en trois axes : (i) le lancement d'un nouveau programme de pré-dédouanement, le **système d'information avancé sur la cargaison (ACI)**, (ii) le développement de la

plateforme informatique NAFEZA ou le **système de guichet unique national pour la facilitation du commerce extérieur** et (iii) le développement du **système CARGO X** adossé à la technologie *blockchain*. L'objectif principal de ces mesures est de fluidifier les procédures administratives liées aux importations et lutter contre la fraude. Le système ACI, devenu obligatoire dès octobre 2021 pour le fret maritime¹, permet la réception d'informations numérisées concernant les cargaisons en amont de leur arrivée au port, facilitant le contrôle des fraudes, accélérant la procédure de dédouanement et diminuant les coûts du traitement des dossiers. Les résultats sont avérés, la dématérialisation des procédures ayant permis de réduire de 50 % le temps de dédouanement². Par ailleurs, afin d'augmenter les recettes fiscales et de lutter contre le secteur informel, le ministère des Finances développe depuis 2019 de nouvelles procédures. Cette modernisation passe par (i) la **construction de bases de données fiscales** visant à permettre aux bénéficiaires d'accéder à un portail électronique, facilitant et fluidifiant les transactions, (ii) le développement de la **facture fiscale électronique**³ pour le secteur privé⁴, et (iii) la création depuis août 2019 d'un **centre d'appels**. Le système des **procédures fiscales automatisées et unifiées** a été lancé en janvier 2021 pour certaines professions et permet aux usagers de régler tous type d'impôt en ligne. A ce jour, plus de 52 000 entreprises sont inscrites au système de factures électroniques et plus de 43 000 entreprises ont activé leurs comptes sur le système électronique induisant l'envoi de plus de 150 millions de factures électroniques. Selon le ministre des Finances, ce système a permis de détecter **plus de 15 000 cas d'évasion fiscale**. La numérisation des cotisations salariales versées par l'employeur via des points de collecte électronique et via le centre de paiement électronique du gouvernement a par ailleurs permis **une augmentation des revenus fiscaux de 13 %**.

¹ Si seul le fret maritime est concerné à ce stade, le déploiement du système ACI pour le fret aérien est prévu à compter du 1^{er} janvier 2023.

² Selon une étude menée conjointement entre la Banque mondiale et les autorités.

³ Cela permet de lutter contre l'économie informelle, lutter contre l'évasion fiscale et affiner la perception des transactions B2B.

⁴ En collaboration avec Ernst & Young et Microsoft – l'utilisation de factures fiscales dématérialisées a été rendu obligatoire par les décrets n°188 de 2020 (qui oblige les d'ores et déjà inscrits), la décision n°386 pour l'année 2020 (qui contraint 134 entreprises) et la décision n° 518 pour l'année 2020 (qui contraint 347 entreprises). La décision n°386 pour l'année 2020 a été mise en place en novembre 2020.

[De la numérisation des documents papiers à la modernisation du ministère de la Justice](#)

Le **déménagement de tous les ministères vers la Nouvelle capitale administrative**, une ville se voulant à la pointe des nouvelles technologies, permettrait aux agents publics de bénéficier d'un meilleur écosystème technologique. Un grand plan visant à la numérisation des documents actuellement sous format papier dans les ministères et en cours, l'objectif annoncé étant de **numériser 90 % des documents d'ici 2030**. L'**Egypte souhaite en effet se diriger vers un système d'application de la loi « sans papier »**. En 2021, via une collaboration entre le ministère de l'Information et des Communications (MCIT) et le ministère de la Justice (MoJ) l'utilisation de la **signature électronique** a été adossée au système d'application de la loi. La numérisation des tribunaux économiques est également en marche ; en effet, en 2022, une **plateforme des tribunaux numériques** est lancée. Celle-ci est destinée à moderniser les opérations des tribunaux et à numériser les procédures judiciaires de bout en bout¹. L'objectif est d'**attirer les investissements étrangers** en rendant plus transparents et efficace les tribunaux économiques. En ce qui concerne l'accès au citoyen à des services de justice par voix numérique, un partenariat entre le MoJ, le MCIT et *Egypt Post* a été mis en place en 2021 dans le but d'ouvrir des bureaux de poste permettant de fournir des **services de notariation**².

[Une numérisation des services publics en croissance](#)

[Le développement du gouvernement électronique, reflet d'une volonté de modernisation](#)

La création en 2004 du **portail internet BAWBA** marque les débuts de l'e-gouvernement³ égyptien. Toutefois, un an après le lancement, seulement 11,3 % des ménages connaissaient l'existence des services e-

gouvernement et 2 % avaient déjà utilisés un service. Les principales explications de ces modestes performances sont (i) le manque de communication, (ii) la fracture numérique, (iii) le faible développement des TIC dans les régions excentrées et (iv) la résistance au changement due notamment à une méfiance face aux nouvelles technologies. En 2009, il devient obligatoire pour les étudiants de régler en ligne leurs frais universitaires. Dans le but de faciliter la communication entre la population et les autorités, le gouvernement a mis en place un système électronique de dépôt de plaintes⁴ et en 2017, le Président El Sissi signe un décret qui unifie les portails de plaintes de chaque gouvernorat et ministère. Un deuxième portail, (**Digital Egypt Platform**), plus récent, intuitif et disponible sur smartphone est inauguré en juillet 2022 par le Président El Sissi. Son développement aura coûté **plus de 528 M USD**. Aujourd'hui, **150 services administratifs sont accessibles sur internet**, allant du paiement de factures, aux dépôts de plaintes de touristes, aux services judiciaires, à la délivrance de certificats officiels⁵ etc. L'objectif annoncé par le ministre du MCIT, Dr. Amr Talaat, est de **proposer 200 e-services administratifs d'ici fin 2022**. Selon le MCIT, en 2021, 4,2 M d'abonnement à la plateforme Digital Egypt ont été recensés et 14 M de transactions ont été effectuées.

[Egypt Post et E-Finance, au cœur des enjeux de la modernisation](#)

Egypt Post, créée en 1865, joue un rôle majeur dans l'adoption des *e-services* par la population, particulièrement la population rurale. En effet, ses mandats sont les suivants (i) offrir des **services postaux**, (ii) proposer des **services publics numériques**, (iii) être au cœur de l'inclusion financière en proposant des **services financiers** dont des micro-financements⁶ tels que des comptes d'épargne et comptes courants⁷ et (iv) **promouvoir l'entrepreneuriat** en facilitant l'e-commerce pour l'artisanat. Cependant

¹ Comme l'enregistrement, l'automatisation des processus, le classement des affaires et la gestion sécurisée des documents, les audiences virtuelles.

² Les nouveaux bureaux fonctionnent selon le système du guichet unique, le citoyen peut effectuer sa demande de papier et régler les frais via la plateforme *Digital Egypt*, puis se rendre dans un bureau pour retirer le document.

³ Les avantages de l'e-gouvernement sont multiples : il améliore les prestations de services publics, diminue les temps d'exécution, augmente la transparence administrative, réduit les coûts pour les

utilisateurs (population et entreprises) et augmente la productivité des entreprises.

⁴ Jusqu'en 2018, 1 300 000 plaintes sont recensées, avec un taux de réponse à 82 %.

⁵ Extrait d'identité nationale, certificats de naissance, de décès, de mariage et de divorce.

⁶ Les services financiers représentent en 2021 57 % des revenus générés par *Egypt Post*.

⁷ Les comptes sont ouverts aux particuliers et aux entreprises, *Egypt Post* cumule 30 M de comptes d'épargne et 5 M de comptes courants.

en 2021, pour 4 250 bureaux¹ de poste classique, seulement 506 bureaux de poste proposent des services d'e-gouvernement. Parallèlement, *Egypt Post*, en collaboration avec *Visa* et *PaySky*, a créé *Yalla Super App* et *Yalla Card* en 2022. L'application offre diverses solutions financières et non financières. L'objectif est de promouvoir l'inclusion financière en facilitant l'accès aux e-services et services bancaire tels que le paiement et le transfert d'argent. *E-Finance*, se définissant comme le « **réseau financier du gouvernement égyptien** », contribue activement à la numérisation de l'Égypte en proposant des solutions de paiements numériques qui alimentent le réseau financier du gouvernement. La structure s'est diversifiée ces dernières années et présente dès lors une large gamme de services et produits². A noter que la filiale *E-Finance Investment Group* a la volonté de s'internationaliser et de répliquer leur modèle à d'autres pays africains.

Indice des données gouvernementales ouvertes (IDGO) des Nations Unies (2020) :

Pays	OGDI	Niveau d'OGDI
Egypte	0,2896	Faible OGDI
Afrique	0,3788	Faible OGDI
Monde	0,5871	Moyen OGDI

Indice d'e-participation (EPI) des Nations Unies (2020) :

Rang	Pays	EPI	Niveau d'EPI
106	Egypte	0,5119	Fort EPI
	Afrique	0,3613	
	Monde	0,5677	

Indice de développement de l'administration en ligne (EGDI) des Nations Unies (2020) :

Rang	Pays	Niveau d'EGDI	EGDI en 2020	Indice de service en ligne	Indice d'infrastructure de télécommunication	Indice de capital humain
111/192	Egypte	Fort EGDI	0,5527	0,5706	0,4683	0,6192
	Afrique		0,3914	0,3704	0,3165	0,4874
	Monde		0,5988	0,562	0,5464	0,688

Source : Nations Unies, Département des affaires économiques et sociales.

Margot ERTEL

Chargée d'études macroéconomiques et économie numérique

margot.ertel@dgtrésor.gouv.fr

¹ A titre comparaison, en 2021, la banque en Égypte qui cumule le plus grand nombre d'adhérent (*National Bank of Egypt*) n'a que 413 agences.

² *e-Cards*, principal producteur de cartes à puce en Égypte, *eAswaaq Misr*, spécialisé dans le commerce électronique, *enable*, spécialisée dans l'externalisation des processus d'entreprise et *Khales*, fournissant une plateforme centrale de traitement des factures.