



L'e-gouvernance et la Participation Citoyenne en Afrique de l'Ouest: Enjeux et Études de cas

Institut Panos Afrique de l'Ouest & Programme des Nations Unies pour le Développement

L'e-gouvernance et la participation citoyenne en Afrique de l'Ouest : enjeux, études de cas

Pays cibles :

**Burkina Faso, Cap-Vert, Côte d'Ivoire, Ghana, Nigeria,
Sénégal**

Le Programme des Nations Unies pour le développement

Le PNUD est le réseau mondial de développement dont dispose le système des Nations Unies. Il relie et coordonne les efforts faits aux niveaux mondial et national en vue d'atteindre les objectifs du millénaire pour le développement (OMD). Présent sur le terrain dans 166 pays, le PNUD les aide à identifier leurs propres solutions aux défis nationaux et mondiaux auxquels ils sont confrontés en matière de développement. Le PNUD travaille particulièrement dans le domaine de la Gouvernance démocratique, qui est sa plus large aire d'action avec plus de 1.4 milliards investis dans ce domaine (en 2008 cela représentait 40% des programmes). Cette pratique s'organise autour de trois principes : participation inclusive, institutions et principes des Nations Unies (droits de l'homme, anti-corruption, genre etc.).

Administratrice du PNUD : Helen Clark

L'Institut Panos Afrique de l'Ouest

L'Institut Panos Afrique de l'Ouest (IPAO) est une organisation non gouvernementale internationale, indépendante et laïque, créée en janvier 2000. Depuis son siège à Dakar, l'IPAO mène ses activités à l'échelle de l'Afrique de l'Ouest, avec des représentations ou des correspondants dans la plupart des pays.

Après Panos Londres, Panos Washington et Panos Paris, c'est le quatrième Panos indépendant du Panos Council qui comprend également Panos Afrique de l'Est (à Kampala), Panos Afrique Australe (à Lusaka) et Panos Asie du Sud (à Katmandou).

L'IPAO appuie :

- les débats publics et le dialogue politique sur les questions-clés du développement en Afrique ;
- la constitution de savoirs sur le développement des médias et sur les enjeux de la communication pour le développement ;
- la production et la diffusion de contenus médiatiques de qualité générés par les Africains eux-mêmes ;
- le renforcement des capacités des acteurs du changement social à se faire entendre.

L'IPAO fédère, catalyse et innove à l'échelle régionale.

Directrice de l'IPAO : Diana Senghor

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

ADEN :	Appui au Désenclavement Numérique
ADIE :	Agence de l'Informatique de l'Etat (Sénégal)
ASCOSSEN :	Association des Consommateurs du Sénégal
ARTP :	Agence de Régulation des Télécommunications et des Postes (Sénégal)
ATCI :	Agence des Télécommunications de Côte d'Ivoire
CDD :	Centre pour le Développement Démocratique (Ghana)
CEG :	Centre pour l'E-gouvernance, Ghana
CEDEAO :	Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
CEI :	Commission Electorale Indépendante (Côte d'Ivoire)
CIC :	Centre d'Information Communautaire (Ghana)
CICG :	Centre d'Information et de Communication Gouvernementale (Côte d'Ivoire)
CNAI :	Conseil National des Autoroutes de l'Information (Côte d'Ivoire)
EGAP :	Plan d'Actions pour la Gouvernance Electronique (Cap-Vert)
GSM :	Global System for Mobile Communications
IDEG :	Institut de Gouvernance Démocratique (Ghana)
IDH :	Indice de Développement Humain
IPAO :	Institut Panos Afrique de l'Ouest
INSEAD :	Institut Européen d'Administration des Affaires
ISDH :	L'Indice Sexospécifique du Développement Humain
ISSP :	Plan Stratégique de la Société de l'Information (Cap-Vert)
IPH :	Indice de Pauvreté Humaine
LAN :	Réseau local (Local Area Network)
OMD :	Objectifs du Millénaire pour le Développement
ONG :	Organisation non-gouvernementale
OSC :	Organisation de la société civile
NCC :	Commission Nationale des Communications (Nigeria)
NeGST :	Stratégies Nationales de e-gouvernement (National eGovernment Strategies)

NITDA :	Agence Nationale de Développement des Technologies de l'Information, (Nigeria)
NMC :	Commission Nationale des Médias (National Media Commission), (Nigeria)
NOSI :	Noyau Opérationnel de la Société d'Information (Cap-Vert)
NRI :	Network Readiness Index
NTIC :	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
OSIWA :	Open Society Institute West Africa
PIB :	Produit Intérieur Brut
PMA :	Pays les Moins Avancés
PNGB :	Programme National de Bonne Gouvernance (Sénégal, Burkina Faso)
PNUD :	Programme des Nations Unies pour le Développement
PNUE :	Programme des Nations Unies pour l'Environnement
RENICOM :	Réseau National de l'Information et de la Communication (Burkina-Faso)
RAFE :	Unité pour la Réforme de l'Administration Financière de l'Etat, (Cap-Vert)
SMS :	Short Message Service (SMS)
SMSI :	Sommet Mondial sur la Société de l'Information
SIMGOUV :	Système d'Information Multimédia du Gouvernement (Côte d'Ivoire)
TIC :	Technologies de l'Information et de la Communication
UEMOA :	Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
UIT :	Union Internationale des Télécommunications
UNCS :	Union Nationale des Consommateurs du Sénégal
UNDESA :	Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies
UNESCO :	Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture
VICI :	Infrastructure Villageoise d'Information et de Communications (Ghana)
WAN :	Wide Area Network
WANGONet :	Réseau ouest-africain des organisations non gouvernementales (Nigeria)

TABLEAUX ET ENCADRES

Tableaux

Tableau 1 : Extrait du Rapport mondial sur le développement humain 2009	24
Tableau 2 : Extrait du Rapport mondial sur le développement humain 2009, indices relatifs au genre	26
Tableau 3 : Quelques variables spécifiques du « Network Readiness Index »	27
Tableau 4 : Indice de démocratie	30
Tableau 5 : Indices d'e-participation et d'e-gouvernement	32
Tableau 6 : Récapitulatif de quelques initiatives d'e-participation dans le monde	34
Tableau 7 : E-participation dans la participation à la prise de décision	36

Encadrés

Encadré 1 : Exemple de serveurs vocaux au Projet CERCO	25
Encadré 2 : Participation citoyenne à la prise de décision: La Maison Blanche innove	27
Encadré 3 : Autres initiatives au Cap-Vert	46
Encadré 4 : African Elections Project	52
Encadré 5 : La société civile et la gouvernance au Ghana	53
Encadré 6 : Initiatives diverses au Sénégal	63
Encadré 7 : Quelques objectifs pour l'e-gouvernance au Burkina Faso	76
Encadré A.1 : Quelques initiatives d'e-gouvernance en Côte d'Ivoire	85

REMERCIEMENTS / AVERTISSEMENT

Ce rapport est le fruit d'un partenariat entre l'Institut Panos Afrique de l'Ouest (IPAO) et le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD).

Il a été supervisé par Ken Lohento, Coordonnateur du Programme TIC de l'IPAO, et Pierre Dandjinou, Conseillers TIC et Gouvernance (PNUD Dakar) avec la collaboration de Raul Zambrano, Conseiller TIC et Gouvernance, (PNUD New York).

L'étude a été pilotée au niveau régional par Perpétus Jacques Houngbo ; au niveau national, les enquêtes ont été réalisées par : Rachid M. Traoré (Burkina Faso), Isaías Barreto Olímpio Da Rosa (Cap-Vert), Tiémoman Kone (Côte d'Ivoire), Dan-Bright S. Dzorgbo (Ghana), Tunde Adegbola (Nigéria), Malick Ndiaye (Sénégal).

Enfin, le rapport a été finalisé par Raul Zambrano et Ken Lohento, avec l'appui de Pauline Cadéac, assistante de recherche (PNUD New York).

L'équipe remercie les collaborateurs du PNUD et de l'IPAO qui ont apporté un soutien essentiel à l'élaboration de cette étude.

Les données de cette étude ont été recueillies sur le terrain essentiellement entre mi-2008 et début 2009.

Les idées et opinions exprimées dans ce rapport ne reflètent pas nécessairement l'opinion de l'Institut Panos Afrique de l'Ouest, du Programme des Nations Unies pour le développement, de son Conseil d'administration ou de ses États-membres. Ce rapport est une publication indépendante commandée par le PNUD et l'IPAO, il reflète les opinions de ses auteurs.

PREFACE

La récente crise économique globale a eu un impact considérable sur les économies d'Afrique subsaharienne ; cependant, ses conséquences au niveau continental n'ont pas été aussi dévastatrices qu'initialement anticipées. Si les facteurs expliquant cette situation sont complexes, cela illustre toutefois que l'économie mondiale a considérablement évolué ces dernières années. La plupart des pays en développement ont aujourd'hui diversifié leurs économies et ne dépendent plus exclusivement des marchés occidentaux pour le commerce et l'emploi. Il n'est alors pas surprenant de constater que le taux moyen de croissance pour 2009 était de 3% alors que l'inflation chutait brutalement.

Parallèlement, la région a connu une augmentation spectaculaire de l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). C'est particulièrement remarquable en ce qui concerne les technologies mobiles qui se sont développées très rapidement dans tous les pays de la région. Les dernières estimations indiquent que plus de 40 % de la population d'Afrique Sub-Saharienne a accès à un portable – un chiffre qui dépasse largement celui des utilisateurs d'Internet (5% de la population totale). Les prévisions indiquent que cette tendance va se poursuivre dans les prochaines années.

L'utilisation massive des nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication offre à la fois aux gouvernements et aux citoyens le potentiel de s'atteler aux questions traditionnelles de gouvernance et de développement de manière nouvelle et innovante. Du point de vue des gouvernements, les TIC sont un catalyseur pour promouvoir les services aux plus pauvres et, de fait, participer à la réalisation des objectifs du Millénaire tout en renforçant, entre autres, la transparence et la responsabilité. Pour les citoyens et acteurs de la vie publique, les nouvelles technologies peuvent permettre d'avoir non seulement accès à de nouveaux canaux de communication mais aussi d'être mieux entendu dans les processus de prise de décision et d'élaboration des politiques publiques.

Le paysage de la Gouvernance Démocratique en Afrique Sub-saharienne pourrait ainsi s'avérer être un terrain fertile pour promouvoir ces nouvelles avancées, particulièrement en Afrique de l'Ouest où des pays tels que le Bénin, le Cap-Vert, le Ghana, le Nigeria et le Sénégal ont effectué des progrès considérables afin de consolider les processus démocratiques et garantir les principes permettant la tenue régulière d'élections. L'émergence du pluralisme et l'expansion des libertés civiles, notamment la liberté d'expression, l'accès à l'information et l'existence de médias indépendants, deviennent des réalités bien établies dans la région.

De la même manière, certains pays d'Afrique de l'Ouest sont aussi des leaders régionaux en terme d'usage des TIC pour le développement et d'e-gouvernance. Le rôle moteur du Sénégal dans le processus du Sommet Mondial de la Société de l'Information est unanimement reconnu, alors que le Cap-Vert, le Ghana et le Nigeria mettent en place d'ambitieux programmes et projets d'e-gouvernance. Si beaucoup de défis existent toujours, des solutions locales aux problèmes locaux sont aujourd'hui élaborées dans la région et partagées avec d'autres pays en développement dans le monde.

De fait, cette étude a pour but de fournir un aperçu du rôle que les TIC peuvent jouer pour promouvoir la participation des citoyens aux processus d'e-gouvernance. En cela, elle démontre aussi que l'e-participation est réalisable dans les pays les moins avancés et qu'elle n'est pas l'apanage des nations industrialisées. Bien que la reproduction à plus grande échelle de ces initiatives ne va pas sans difficultés, la plupart des pays cités témoignent d'une volonté politique pour impliquer davantage les citoyens.

En définitive, nous devons nous assurer que les agendas de développement et les objectifs seront atteints à moyen et long terme. La participation des citoyens et des acteurs de la vie publique est assurément le meilleur moyen d'y parvenir.

Geraldine Fraser-Moleketi
Directrice
Groupe de Gouvernance de
Democratique
Bureau des Politiques de
Developpement
PNUD
New York

Diana Senghor
Directrice
Institut Panos Afrique de
l'Ouest
Dakar, Sénégal

RESUME ANALYTIQUE

La Gouvernance Démocratique est une aire stratégique d'activité pour l'Institut Panos Afrique de l'Ouest (IPAO) et le Programme de Développement des Nations Unies (PNUD). L'IPAO appuie notamment la création de savoirs et le dialogue sur des problématiques liées à la gouvernance, en particulier sur les questions de participation citoyenne.

Depuis les années 90, PNUD promeut l'utilisation des TIC en temps que catalyseur du développement et, depuis 2001, s'est de plus en plus concentré sur la promotion de l'e-gouvernance et l'accès à l'information. Cette approche stratégique se centre sur l'amélioration de la participation de tous les acteurs de la société aux processus démocratiques et vise à encourager la mise en place de services basiques pour les plus pauvres et marginalisés : des éléments clefs pour contribuer à la réalisation des Objectifs du Millénaire fixés en 2000.

Dans ce contexte, le PNUD et l'IPAO ont commandité cette étude exploratoire visant à mieux comprendre les pratiques de l'e-gouvernance dans la région, particulièrement en terme de participation citoyenne. Celle-ci contribue à ouvrir des pistes d'actions futures et documenter les problèmes pour le bénéfice de tous les acteurs de ce domaine.

L'étude se concentre sur 6 pays : Sénégal, Cap-Vert, Burkina Faso, ainsi que le Ghana, le Nigeria et la Côte d'Ivoire. Elle inclut de façon plus spécifique une présentation des enjeux de l'e-participation en Afrique de l'Ouest, des études de cas présentant des initiatives dans ce domaine, et des orientations et recommandations en vue de l'amélioration de la participation par les TIC dans la région.

L'intérêt pour l'e-gouvernance est basé sur une réalité : les technologies de l'information et de la communication se sont développées considérablement, y compris en Afrique et ont pénétré la vie sociale et politique. Considérant les avantages nombreux que ces technologies offrent (rapidité, réduction des coûts, échelle de diffusion élargie, etc.), elles sont cruciales aujourd'hui pour le travail des acteurs de la vie publique, que ce soient pour les organisations de la société civile ou pour les gouvernements qui les utilisent pour la communication intra gouvernementale, mais aussi pour fournir des services et communiquer avec les citoyens. Ainsi, on peut supposer que l'usage des TIC favorise l'amélioration de la participation citoyenne en permettant aux citoyens de mieux interagir entre eux et avec leurs élus : on parle d'e-participation.

L'e-gouvernance et l'e-participation représentent donc des phases cruciales dans le développement des processus de gouvernement. Cependant, malgré les opportunités qu'elles offrent, elles soulèvent de nouveaux défis, en particulier pour les pays ciblés par cette étude et, plus largement, les pays d'Afrique de l'Ouest : accès limité et inégal aux TIC, manque d'infrastructures, absence ou limite des cadres juridiques, fraude électronique etc.

Les initiatives étudiées ont ainsi mis en évidence que la participation citoyenne par l'utilisation des TIC se développe effectivement en Afrique. Les gouvernements font montre d'une volonté réelle de transformer les relations entre l'administration et ses usagers, notamment par le renforcement de l'usage des TIC au sein de celle-ci ou l'offre de services d'information en ligne. La société civile s'attèle également à mettre en œuvre quelques initiatives pour contribuer à une meilleure gouvernance démocratique par les TIC.

Mais les facteurs devant favoriser une véritable participation des citoyens à la prise de décision à travers les dispositifs techniques institués par les gouvernements ou même la société civile sont faiblement pris en compte ou développés. La participation citoyenne, si elle est donc réelle est encore partielle et réalisée à petite échelle.

Les pays de cette région font face à d'immenses défis et priorités qui entrent en concurrence : lutte contre la pauvreté, manque d'infrastructure, accès aux soins etc. Il faudrait alors insister sur l'importance cruciale de la mise en place de canaux innovants de participation et de politiques centrées sur le citoyen pour consolider l'effort global de promotion du développement humain.

En effet, l'e-participation peut permettre aux citoyens de se mobiliser de s'engager avec d'autres au sein de leur société et, par là, de s'exprimer sur leurs besoins, et ouvrir de nouvelles perspectives pour répondre aux défis actuels. De nouvelles formes de citoyenneté numérique ont le potentiel d'améliorer l'engagement des acteurs dans le processus politique, de renverser une certaine tendance au désengagement, de permettre un meilleur accès à l'information, et de centrer les services sur ceux qui en ont le plus besoin, notamment grâce au développement de nouvelles technologies mobiles.

De fait, des initiatives d'e-participation devraient être intégrées aux politiques de gouvernance car elles constituent un outil puissant pour atteindre les Objectifs du Millénaire. Ceci soulève la nécessité d'une meilleure promotion de cette pratique ainsi que des ses modèles innovants dont certains ont été identifiés dans cette étude.

TABLE DES MATIERES

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	3
TABLEAUX ET ENCADRES	5
REMERCIEMENTS / AVERTISSEMENT	6
PREFACE	7
RESUME ANALYTIQUE	9
1. Introduction.....	15
2. Cadre Conceptuel.....	18
2.1. La participation citoyenne.....	18
2.2. Nouvelles technologies pour le développement et e-gouvernance	20
2.3. L'e-participation	22
2.4. Intérêt de l'e-participation	23
2.5. Facteurs limitant la mise en œuvre de l'e-participation.....	23
2.5.1. Limite majeure due au capital humain : le faible taux d'alphabétisation et de scolarisation	23
2.5.2. Inégalités de genre	25
2.5.3. Limites des infrastructures	27
2.5.4. Situation de la gouvernance démocratique	28
3. E-Participation Dans Le Monde.....	31
3.1. Aperçu général des innovations d'e-participation dans le monde.....	33
3.2. La participation citoyenne dans la prise de décision : la Maison Blanche innove	37

4. Méthodologie De L'étude.....38**5. Présentations Et Analyses Clés.....40**

5.1. Burkina Faso.....	41
5.1.1. Le projet ADEN	41
5.1.2. Le portail de la Direction Générale des Marchés Publics	42
5.2. Cap-Vert.....	43
5.2.1. La Maison du Citoyen et ses services associés.....	43
5.2.2. SMS et e-mail, outils de ralliement de manifestants.....	45
5.3. Côte d'Ivoire	48
5.3.1. Le Système d'Information Multimédia du Gouvernement.....	48
5.3.2. Pétitions, débats et sondages sur le portail web Abidjan.net.....	48
5.3.3. Ivoire-blog.com, la plate-forme des blogueurs ivoiriens	50
5.4. Ghana	51
5.4.1. Utilisation des TIC pour la promotion de la transparence pendant les élections	51
5.4.2. Les activités du Centre pour l'E-gouvernance	53
5.4.3. Le Mfansteman Community Information Centre et les autres CIC du Ghana	54
5.5. Nigeria.....	54
5.5.1. Police Diary	54
5.5.2. Le Système de requête par SMS du Ministère fédéral de l'information...	56
5.5.3. Outils anti-corruption du réseau WANGONet	56

5.5.4. Campagne de sensibilisation sur le VIH/SIDA à travers un kiosque tactile....	58
5.6. Sénégal	59
5.6.1. Site web des démarches administratives.....	59
5.6.2. Portail Internet sur la décentralisation et le développement local au Sénégal	61
5.6.3. Le site web du Forum Civil au Sénégal	61
6. Bilan Des Initiatives Analysees.....	64
6.1. Avancées remarquables.....	64
6.1.1. E-administration et e-services	64
6.1.2. Participation	65
6.1.3. Renforcement des capacités	65
6.1.4. Infrastructures de communication.....	66
6.2. Défis majeurs	67
6.2.1. E-administration et e-services	67
6.2.2. Participation	67
6.2.3. Renforcement des capacités	68
6.2.4. Infrastructures de communication.....	68
6.3. Perspectives	68
7. Conclusion Et Recommandations.....	70
7.1. Conclusion.....	70

7.2. Recommandations	72
----------------------------	----

8. Annexes.....75

8.1. Annexe 1. Présentation des contextes de la gouvernance démocratique, des TIC et de l'e-gouvernance dans les pays cibles	75
---	----

8.1.1. Burkina Faso : au pays du réalisme.....	75
--	----

8.1.2. Cap-Vert: le pays des meilleurs modèles ?.....	78
---	----

8.1.3. Côte d'Ivoire : une sortie progressive de la crise politique.....	82
--	----

8.1.4. Ghana: un leader en devenir qui fait tout de même face à de nombreux défis.....	86
---	----

8.1.5. Nigeria : quand le Nigeria se réveillera	89
---	----

8.1.6. Sénégal : à la pointe du progrès ?.....	92
--	----

8.2. Annexe 2. - Quelques personnes ressources interrogées.....	94
---	----

8.2.1. Burkina Faso	94
---------------------------	----

8.2.2. Cap-Vert.....	95
----------------------	----

8.2.3. Côte d'Ivoire	95
----------------------------	----

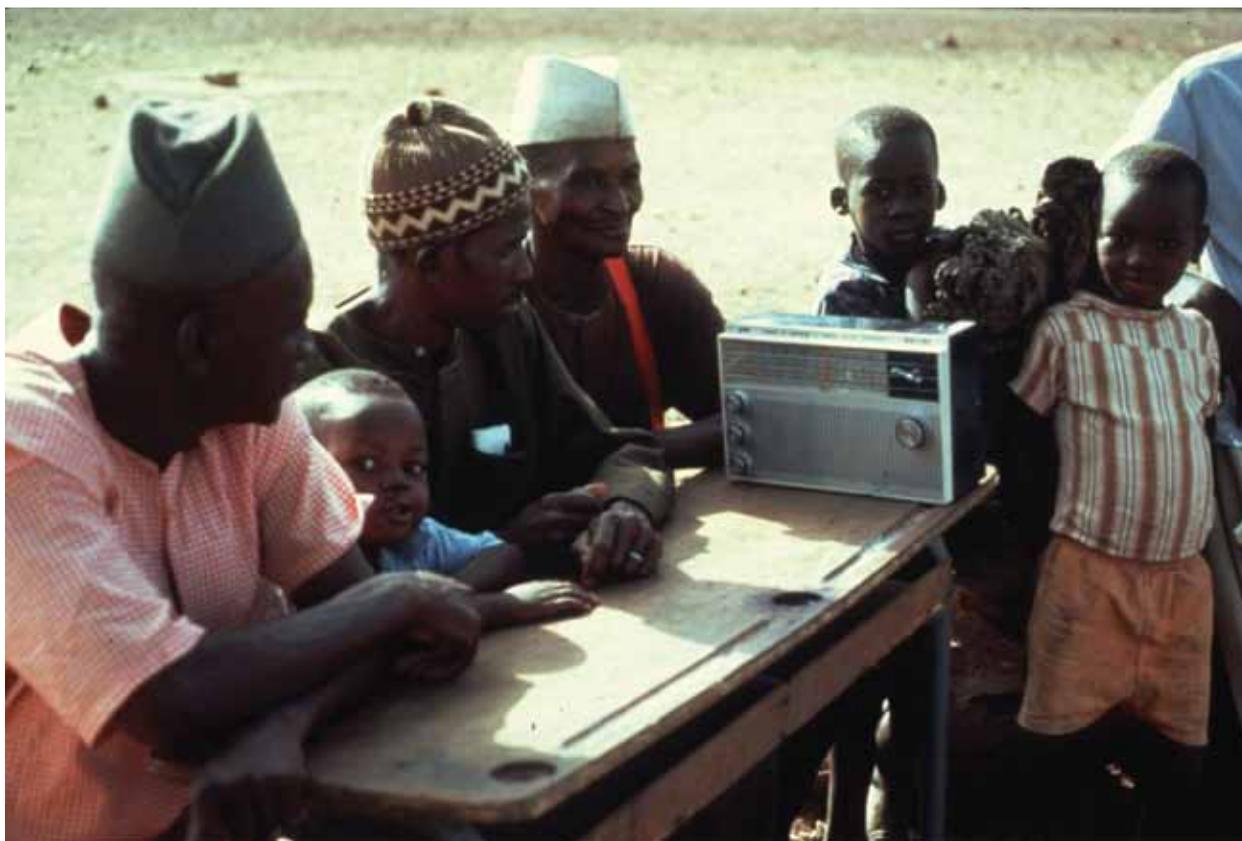
8.2.4. Nigeria	95
----------------------	----

8.2.5. Sénégal.....	95
---------------------	----

9. Références Bibliographiques.....96

NOTES.....100

CRÉDITS PHOTOS.....103



1 Introduction

Effet de mode ou attrait pour un mot qui renaît, nouveau concept ou affirmation de nouvelles transformations en cours dans les politiques, parler de « gouvernance » est de plus en plus courant depuis les années 90.¹

Ce concept a ainsi progressivement évolué pour définir non seulement la gestion de services publics efficaces et le soutien à un environnement propice au développement, mais aussi la promotion des droits de l'homme et des libertés fondamentales. Ce changement vers ce qui est désormais appelé « gouvernance démocratique » est intimement lié au processus de mondialisation, soutenu

par le développement rapide et global de l'utilisation des nouvelles technologies de la communication et de l'information.

Ainsi, ce que l'on a appelé la « révolution TIC », initialement centrée sur le déploiement d'infrastructures de communication et de connectivité a évolué radicalement dès la fin des années 90. Alors que la plupart des pays en développement connaissent toujours, à des degrés différents, des problèmes importants d'accès aux nouvelles technologies, les potentialités induites par celles-ci en ont fait un élément incontournable dans l'action des organisations de la société civile, des gouvernements et du secteur privé.

Les gouvernements utilisent les TIC à la fois pour la communication intra-gouvernementale et pour la mise en œuvre de services d'information et de communication avec les citoyens, mais aussi pour promouvoir une participation accrue de ces derniers aux processus démocratiques et de gouvernance. Il n'existe pratiquement plus, par exemple, de gouvernement africain sans site web aujourd'hui.²

On peut désormais parler de gouvernance électronique, ou e-gouvernance. Celle-ci constitue un élément clef pour l'atteinte des Objectifs du Millénaire pour le Développement, par sa contribution à la promotion et au renforcement des processus de gouvernance démocratique.

La question de l'e-gouvernance est ainsi à l'ordre du jour en Afrique, comme d'ailleurs sur les autres continents. D'une manière générale, dans le sillage des interpellations adressées aux Etats, depuis différents sommets mondiaux, et en particulier au cours du Sommet Mondial de la Société de l'Information (Genève 2003 et Tunis 2005), la société civile se préoccupe aussi de cette problématique. Il est de fait important d'apprécier cette question en remettant au centre l'acteur principal qu'est le citoyen et sa participation effective aux processus de prise de décision.

La participation citoyenne par l'usage des TIC, l'e-participation, suppose que l'usage des TIC favorise l'extension et l'amélioration de la participation du citoyen, en le mettant plus aisément et plus rapidement en contact, aussi bien

avec ses pairs qu'avec les élus qui le représentent.

L'IPAO et le PNUD ont entrepris de mener une étude en vue de mieux apprécier la réalité de l'e-participation en Afrique de l'Ouest : quelle est sa pertinence pour les démocraties de cette région de l'Afrique ? Quels sont les modèles innovants ? Quels sont ses atouts et les contraintes liées à sa mise en œuvre ?

La présente étude est exploratoire. Elle éclaire pour l'IPAO et le PNUD le champ de la pratique de l'e-participation en Afrique de l'Ouest, du point de vue des initiatives portées par le gouvernement et par la société civile. Elle contribue ainsi à ouvrir des pistes d'actions futures, tout en documentant les problématiques examinées pour le bénéfice de tous les acteurs intéressés.

Objectifs

De manière spécifique, cette étude présente:

- Le point sur les enjeux de l'e-gouvernance pour l'Afrique de l'Ouest, en particulier du point de vue de la participation citoyenne (intérêts, opportunités, obstacles, limites) ;
- Des études de cas au Burkina Faso, au Cap-Vert, en Côte d'Ivoire, au Ghana, au Nigeria et au Sénégal ;
- Des orientations et recommandations en vue de l'amélioration de l'e-participation dans la région.

Le présent document est le rapport régional, synthèse des rapports nationaux. Outre les parties liminaires, il s'ouvre sur un chapitre de clarification du cadre conceptuel qui inclut la définition du thème central, l'e-participation, ainsi que celle des autres concepts dont elle découle, son intérêt et ses limites.

Le chapitre suivant présente une vue générale de l'e-participation dans le monde. Il est suivi, dans le chapitre IV, par la présentation d'une note méthodologique explicitant le cadre de la recherche et de l'analyse des initiatives étudiées dans les pays cibles.

Le Chapitre V présente les résultats des enquêtes de terrain effectuées puis les chapitre VI et VII tirent partie de tout ce qui précède et suggèrent des pistes pour une meilleure e-participation en Afrique de l'Ouest.

Enfin, en annexe, sont présentés des éléments de contexte pour mieux évaluer la situation de la gouvernance démocratique, de l'e-gouvernance et des TIC au sens large dans les pays choisis. Cette section inclut par ailleurs la liste de quelques personnes interrogées pour élaborer cette étude.



2 Cadre Conceptuel

Cette étude vise notamment à dresser un portrait de la relation entre participation citoyenne et TIC en Afrique de l'Ouest. Il convient ainsi, pour mieux cerner le rôle du citoyen dans l'e-gouvernance de préciser ce que l'on entend par participation citoyenne dans le cadre de cette étude ; le concept d'e-gouvernance sera aussi défini, suivi par celui d'e-participation.

2.1. La participation citoyenne

La participation citoyenne est intimement liée aux concepts de développement durable et de gouvernance démocratique. « Le concept de bonne gouvernance porte en lui-même l'essence démocratique à travers le mécanisme de la participation citoyenne institutionnalisée » (Coulibaly, 2004). D'une manière générale, la participation citoyenne se traduit, dans la pratique, essentiellement par l'information,

la sensibilisation, la consultation, l'interpellation et la concertation. Pour les citoyens non investis d'un mandat électif, la participation à la vie locale dans leur communauté leur permet d'être informés et de s'exprimer sur les défis auxquels fait face la collectivité.

Ainsi, la participation citoyenne, et particulièrement celle des communautés les plus vulnérables, recouvre différents processus qui peuvent être représentés par le modèle ci-après:³

- *Information* – Relation à sens unique dans laquelle les citoyens et particulièrement les groupes les plus vulnérables reçoivent l'information issue des gouvernements, organisations de la société civile etc. Dans ce cas l'impact des citoyens est réduit puisqu'ils sont vus uniquement comme usagers.
- *Consultation* – Interaction à double sens via des forums, enquêtes d'opinion, référendums etc. Il est important de noter que cela peut inclure le fait de formuler des opinions sur des problèmes déjà définis par le gouvernement mais aussi un engagement actif dans la définition des contenus et processus d'élaboration des politiques.
- *Représentation* – Présence au sein des institutions où s'effectue la prise de décision. Etroit partenariat avec les institutions gouvernementales ; les citoyens peuvent instaurer un agenda et définir son contenu.

- *Volontariat* - Lorsqu'il est reconnu et soutenu, il peut apporter des résultats significatifs pour aider les personnes les plus exclues et plus vulnérables à participer à la vie de la communauté. Le volontariat peut aussi refléter l'engagement de ceux-ci pour développer leur propre communauté.
- *Monitoring* – Rôle de "chien de garde" ; suivi des politiques publiques ; contrôle ; évaluation des services publics.

En Afrique de l'Ouest, il est désormais communément admis que les défis essentiels auxquels font face les populations ne peuvent être relevés qu'avec une participation citoyenne conséquente. Qu'il s'agisse de la réduction de l'extrême pauvreté, de la réalisation de l'autosuffisance alimentaire, de l'élimination de l'inégalité entre les sexes, de l'autonomisation des femmes, de l'amélioration de la santé, etc., il est difficile d'envisager des solutions durables si les citoyens directement concernés ne prennent pas effectivement part à l'élaboration de ces solutions.

La participation citoyenne est donc une impérieuse nécessité pour que les pays de l'Afrique de l'ouest déterminent pour eux-mêmes et par eux-mêmes les voies de réalisation de leurs grands défis.

2.2. Nouvelles technologies pour le développement et e-gouvernance

Dès le début des années 90, et de ce que l'on a appelé la « révolution TIC », l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication s'est développé globalement, donnant de fait naissance au vaste champ des nouvelles technologies pour le développement.

Cependant, les pays en développement ne profitent pas du potentiel qu'offrent ces technologies à la même vitesse que les pays industrialisés. Des problèmes d'accès aux TIC et d'investissement en termes d'infrastructures, entre autres, leur posent d'énormes défis. La plupart des programmes de nouvelles technologies pour le développement se sont ainsi initialement centrés sur l'amélioration de l'accès aux TIC, complétés dans beaucoup de cas, par des formations spécifiques.

Cette approche a peu à peu évolué, avec une prise en compte globale des TIC en tant qu'outils transversaux pour faire face aux défis traditionnels du développement humain et social, et pour prendre en charge les préoccupations des populations les plus marginalisées.⁴

A la fin du millénaire, les gouvernements ont commencé à compléter leurs agendas de développement avec des stratégies et des politiques visant à renforcer l'usage des nouvelles technologies au sein de leurs administrations. Cela a conduit à l'émergence du concept

d'e-gouvernement puis à celui d'e-gouvernance, en tant que domaines clefs et spécifiques des nouvelles technologies et du développement.

En effet, l'e-gouvernement, défini comme « l'utilisation des TIC par le gouvernement pour transformer ses relations internes et externes » (UNDESA, 2003), a pour but de promouvoir tout d'abord, une administration plus efficace, des relations inter-administration et administration-entreprise plus systématiques et enfin un accès plus transparent des citoyens aux processus de prise de décision.

Cependant, la plupart des initiatives se sont plus centrées sur la rationalisation administrative que sur l'amélioration de la participation des acteurs non-étatiques. C'est ainsi que le concept d'e-gouvernance a émergé, afin de promouvoir l'usage des TIC pour la gouvernance démocratique, encourageant un exercice du pouvoir plus approprié.

L'e-gouvernance se définit donc comme l'utilisation des technologies de l'information et de communication dans le but d'améliorer la fourniture de l'information et des services, d'encourager la participation du citoyen au processus de décision et de rendre le gouvernement plus responsable, transparent et efficace (Misuraca, 2007).

Elle comprend, selon une typologie développée par le PNUD, six composantes, trois centrales et trois transversales. Les trois composantes centrales sont les suivantes :

- *E-administration* : Investissements public dans le domaine des TIC pour renforcer la transparence et la responsabilité des institutions publiques, à la fois au niveau national et local, afin d'améliorer leur fonctionnement. Cette composante est habituellement liée à la réforme de l'administration publique et à la modernisation de l'Etat.
- *E-service* : Investissements publics dans le domaine des TIC pour renforcer l'efficacité et la transparence des institutions publiques en fournissant des services publics dans tous les secteurs.
- *E-participation* : Investissements publics dans le domaine des TIC pour renforcer l'interaction entre les institutions publiques et les citoyens afin de promouvoir de meilleures politiques, services et fonctionnement publics. Cela inclut trois niveaux : la fourniture d'information aux citoyens, la consultation des citoyens et le dialogue entre gouvernements et citoyens.

Les trois composantes transversales sont les suivantes :

- Accès aux TIC et connectivité : Investissements dans des infrastructures d'information et de communication publiques et privées,

de connectivité et d'équipement pour permettre une utilisation plus large et par le plus grand nombre. Ce domaine est typique du champ des nouvelles technologies pour le développement

- Accès à l'information : Investissements publics pour promouvoir l'numérisation et la dissémination de l'information publique au sein de la population.
- Régulation et environnement politique : Investissements publics pour supporter la création et la mise en œuvre de stratégies de nouvelles technologies pour le développement et d'e-gouvernance, en matière de législation et de régulation, ainsi que pour le renforcement des compétences au sein des entités publiques impliquées dans la définition de politiques, leur mise en œuvre et leur suivi. En principe, ces politiques devraient être étroitement liées à des objectifs plus larges de développement.

Dans la pratique, la place accordée au citoyen dans la société détermine le rôle qu'il joue dans l'e-gouvernance. Selon que les sociétés privilégient le droit, le devoir ou la participation, elles attribueront au citoyen les rôles de consommateur, de sujet ou d'acteur (Michel, 2006). Lorsqu'il est acteur, le citoyen participe en favorisant la délibération. La notion de participation, notamment par les TIC est indissociable de celle de gouvernance et plus spécifiquement de l'e-gouvernance.

2.3. L'e-participation

L'e-participation, on l'a vu, est donc conceptuellement interconnectée avec la notion d'e-gouvernance. Elle se réfère spécifiquement «à l'utilisation des nouvelles technologies pour étendre et approfondir la participation politique, en permettant aux citoyens d'interagir entre eux et avec leurs élus» (Macintosh, 2006).

L'e-participation comprend donc l'utilisation par les citoyens des TIC pour accéder aux informations publiques, participer à la prise de décision publique, contrôler l'exercice gouvernemental ou des collectivités.

L'édition 2008 de l'enquête des Nations Unies sur l'e-gouvernement a un sous-titre bien évocateur de l'évolution actuelle : « de l'e-gouvernement au gouvernement connecté ». Cette évolution se traduit par une approche intégrée qui vise à améliorer la valeur des services qui sont fournis aux citoyens et aux entreprises. Les services sont intégrés « intra-organisations » (à l'intérieur d'une même structure), et aussi intégrés « inter-organisations » (entre différentes structures). Les relations à l'intérieur des structures de l'administration sont repensées de même que celles entre les structures sur la base fondamentale de la valeur des services offerts aux usagers. Dans ce contexte, l'e-participation favorise les conditions d'une plus grande transparence dans la gestion des gouvernements en permettant notamment la mise à disposition des citoyens de multiples canaux de participation aux processus de prise de décision.

Le rapport précité présente un indice d'e-participation qui permet d'apprécier, pour un pays, le degré de réalisation de ces conditions. Pour l'année 2008, cet indice a été calculé pour un ensemble de 189 pays sur la base de plusieurs composantes représentant divers services et facilités offertes aux citoyens. Ces composantes sont regroupées en trois catégories :

1. *E-information* : Le gouvernement met à disposition des sites web d'information sur les institutions nationales, la structure du gouvernement, les stratégies, les politiques et les programmes ;
2. *E-consultation* : Le gouvernement offre aux citoyens les moyens de mener des débats, de donner leur avis sur des questions d'importance et de déterminer les questions prioritaires avec l'assurance de recevoir un retour d'information du gouvernement ;
3. *E-participation au processus de décision* : Le gouvernement tient compte des avis des citoyens dans les décisions et les informe en retour des suites données aux conclusions issues des consultations. Ceci suppose que non seulement les citoyens ont exprimé leurs avis, mais encore qu'ils ont fait preuve de leur volonté de suivi.

En opérant cette distinction sur trois axes (information, consultation, participation à la prise de décision), l'indice d'e-participation permet de bien apprécier l'importance cruciale de la consultation des citoyens ainsi que la nécessité de les impliquer dans la prise de décision.

2.4. Intérêt de l'e-participation

La justification essentielle la plus couramment évoquée pour défendre une politique de recours à l'usage des TIC se situe au niveau d'une meilleure maîtrise des coûts, de l'amélioration des services rendus et de l'amélioration des performances. Pour ce qui concerne l'e-participation, cet usage des TIC contribuera à accélérer la pratique de la participation. En effet, en permettant de fournir de l'information et des services plus rapidement et à meilleurs coûts, en permettant d'atteindre une plus grande audience, l'usage des TIC favorise le renforcement de la participation citoyenne et l'amélioration de son efficacité. Les différentes initiatives étudiées dans les six pays couverts par cette étude ont permis d'identifier un panel varié d'expériences d'e-participation en Afrique de l'Ouest pouvant servir de modèles ou pouvant être adaptées aux contextes locaux. Ces analyses ainsi que la recherche documentaire effectuée, ont aussi permis de mieux comprendre les facteurs qui limitent sa réalisation.

2.5. Facteurs limitant la mise en œuvre de l'e-participation

Il n'est pas surprenant de constater que les pays cibles de cette étude présentent parmi les indices de pauvreté les plus élevés comme le montre le *Tableau 1* ci-dessous, et font ainsi face à des défis cruciaux en matière de développement humain et économique, mais aussi en termes de démocratie et de gouvernance.

Nous nous concentrons ci-dessous sur quatre facteurs spécifiques limitant la mise en œuvre de l'e-participation : la faiblesse du capital humain, les déficits en matière de gouvernance démocratique, les inégalités de genre et l'inadéquation des infrastructures.

2.5.1. Limites majeure due au capital humain: le faible taux d'alphabétisation et de scolarisation

Le tableau ci-dessous, extrait du Rapport mondial sur le développement humain du PNUD, donne des indications sur, aussi bien le niveau d'alphabétisation dans les pays couverts par cette étude, que sur le niveau d'éducation.⁵ Les valeurs se rapportant à deux autres pays sont ajoutées à titre de comparaison. Il s'agit de la Norvège, premier pays dans le classement, et de l'Île Maurice, premier pays africain dans le classement.

Tableau 1 : Extrait du Rapport mondial sur le développement humain 2009

Pays	Classement de l'IDH 2009	Indice de pauvreté humaine ⁶ %	Personnes vivant en-dessous du seuil de pauvreté (%)	Taux d'alphabétisation des adultes (% de la population de 15 ans et plus)	Taux de scolarisation combiné pour l'éducation primaire, secondaire et supérieure (%)	Indicateur d'éducation
Norvège	1		-	99.0	98.6	0.989
Maurice	81	9.5	-	87.4	76.9	0.839
Cap-Vert	121	14.5	40.2	83.8	68.1	0.786
Ghana	152	28.1	53.6	65	56.5	0.622
Nigeria	158	36.2	83.9	72	53	0.657
Côte d'Ivoire	163	37.4	46.8	48.7	37.5	0.45
Sénégal	166	41.6	60.3	41.9	41.2	0.417
Burkina Faso	177	51.8	81.2	28.7	32.8	0.301

Bien que leurs indicateurs d'éducation soient relativement élevés, le Ghana, le Cap-Vert et le Nigeria pâtissent autant que les autres pays de la proportion réduite de leurs populations ayant accès à l'écriture. Cette situation est d'autant plus pénalisante qu'une partie des solutions d'e-participation reposent sur les capacités des citoyens à lire et à écrire notamment pour l'expression de leurs avis, de leurs choix, de leurs échanges avec les gouvernants et les élus.

En outre, beaucoup des initiatives mises en œuvre dans ce domaine sont conçues dans les langues occidentales : français, anglais, portugais. Or l'usage de ces langues est toujours limité à un groupe restreint, surtout présent dans les grands centres urbains.

vocaux est aussi une solution à cette limite qu'est l'illettrisme, comme l'est aussi l'usage des émissions radiophoniques (et télévisuelles) interactives, même si les couvertures télévisuelles sont pour l'heure relativement faibles. Le champ des nouvelles technologies, en constante évolution permet donc la création de canaux d'expressions abordables par le plus grand nombre.

Enfin, un dernier aspect des insuffisances au niveau du capital humain réside dans le manque de compétences dans l'initiation et la mise en œuvre de projets réellement ancrés dans l'environnement socio-culturel local et leur gestion performante.

Encadré 1 : Exemple de serveurs vocaux Projet CERCO

Créé au Bénin en 1998, le Groupe CERCO est constitué d'un ensemble de 70 établissements secondaires privés et de 7 instituts universitaires installés au Bénin, en Côte d'Ivoire, au Mali et en France. CERCO a mis en place un système collaboratif de travail et de relations avec les parents d'élèves : un site web <http://www.projetcerco.com> mais surtout un serveur vocal qui leur fournit les renseignements voulus dans les langues locales et en français. L'option d'un serveur vocal s'est imposée en vue de servir aussi les parents non alphabétisés.

Si ceci constitue donc des handicaps pour la mise en œuvre de l'e-participation, le développement important et rapide des technologies mobiles offre des perspectives encourageantes puisqu'elles permettent une communication facile et directe. Le recours aux serveurs

2.5.2. Inégalités de genre

Le *Tableau 2* (ci-dessous) extrait du Rapport mondial de développement humain présente l'indice sexospécifique du

développement humain (ISDH) qui permet de mesurer le développement humain selon les mêmes dimensions que l'IDH, en ajustant toutefois ce dernier à l'inégalité des sexes dans ces dimensions de base.⁷

Les 6 pays étudiés dans ce rapport présentent des indices reflétant de très fortes inégalités de genre. Ces inégalités se reflètent particulièrement au niveau économique. On observe ainsi de fortes disparités de revenu entre hommes et femmes.

De la même manière, les femmes se trouvent dans beaucoup de cas non seulement exclues d'équales opportunités sociales et économiques mais aussi en terme de bénéfices apportés par les TIC,⁹ d'accès aux nouvelles technologies et de place au sein de la société de l'information. Dès lors, leur degré d'implication dans l'e-participation en est-elle largement restreinte.

Tableau 2 : Extrait du Rapport mondial sur le développement humain 2009 – Indices relatifs au genre

Pays	Classement de l'IDH 2009	Ratio revenus Homme/femmes (%)	ISDH ⁸
Norvège	1	0.77	2
Maurice	81	0.42	67
Cap-Vert	121	0.49	101
Ghana	152	0.74	126
Nigeria	158	0.42	133
Côte d'Ivoire	163	0.34	137
Sénégal	166	0.55	140
Burkina Faso	177	0.66	147

Tableau 3 : Quelques variables spécifiques du « Network Readiness Index »¹¹

Variables pour l'année 2007	Burkina Faso	Cap-Vert ¹²	Côte d'Ivoire	Ghana ¹³	Nigeria	Sénégal
Population (millions)	14.8	0.5	19.3	23.5	148	12.4
PIB (USD) par habitant	1,206	3,041	1,737	1,426	2,028	1,692
Nombre de téléphones mobiles (pour 100 hab)	10.9	-	36.6	32.4	27.3	33.3
Nombre d'ordinateurs personnels (pour 100 hab)	0.2	-	1.7	0.6	0.8	2.1
Nombre d'utilisateurs d'Internet (pour 100 hab)	0.6 ¹⁴	-	1.6 ¹⁵	2.8	6.8	6.6
Largeur de bande Internet (Mbps pour 10000 hab)	0.2 ¹⁶	-	0.2 ¹⁷	0.2 ¹⁸	0.0 ¹⁹	1.4
Network Readiness Index 2008–2009 (rang sur 134)	113	-	111	103	90	80

2.5.3. Limites des infrastructures

La question des infrastructures sera ici essentiellement traitée à travers la prise en compte de l'indicateur dénommé « Network Readiness Index » (NRI).

Il s'agit d'un concept combinant les questions liées aux investissements dans les infrastructures et celles liées à l'usage des TIC. Cet indice bénéficie de plusieurs traductions en français : indice de préparation pour l'accès au réseau, indice d'équipement en réseaux, degré de préparation aux TIC. Développé en collaboration par l'INSEAD,¹⁰ la Banque Mondiale et le Forum Économique Mondial, l'indice NRI est défini comme étant le degré de préparation d'une nation ou d'une communauté à participer aux TIC et à bénéficier de leur développement.

L'indice NRI est la résultante à parts égales de trois composantes :

- Environnement
- Préparation
- Utilisation

Les contraintes liées à l'accès aux TIC et plus concrètement aux difficultés de leur utilisation seront évaluées à travers certaines variables spécifiques du « Network Readiness Index ».

2.5.4. Situation de la gouvernance démocratique

Comme il a été spécifié dans la section traitant du cadre conceptuel, e-participation et démocratisation sont intimement liés. Il ne peut exister d'e-participation véritable sans l'existence d'une pratique démocratique véritable, caractérisée notamment par l'exercice d'une pleine liberté d'expression des citoyens, la prise en compte de leurs contributions et le respect des institutions de contre-pouvoir. Or, les démocraties ouest-africaines font face à de fortes entraves à la liberté d'expression et la très faible prise en compte des contributions de la société civile par exemple. L'e-participation véritable peut donc être entravée par ces limites, quand bien même les TIC seraient accessibles au plus grand nombre.

L'e-participation est ainsi étroitement liée à la situation des libertés civiles ou du pluralisme par exemple. Toutefois, même dans des pays où la « démocratie » n'est pas suffisamment consolidée, les conditions de mise en place d'initiatives d'e-participation peuvent être malgré tout atteintes et par là favoriser le développement et soutenir des avancées globales en terme de gouvernance démocratique.

A titre d'exemple, nous avons choisi de présenter l'indice développé par **The Economist**²⁰ (voir tableau ci-dessous). Cet indice examine 167 pays dans le but d'évaluer qualitativement leur niveau de démocratie sur une échelle allant de 0 à 10. L'indice tient compte du

processus et du pluralisme électoral, des libertés civiles, du fonctionnement du gouvernement, de la participation et de la culture politique. Le tableau 4 présente le classement des pays de l'étude en fonction de cet indice, des indices spécifiques décrits précédemment, et mentionne pour information le premier et le dernier pays de ce classement.

On peut alors noter le bon rang du Cap-Vert et les indices particulièrement hauts pour dans les catégories I et V. Ce classement est uniquement utilisé à titre d'illustration de notre propos.

Tableau 4 : Indice de démocratie

Pays	Indice de Démocratie 2008 / Rang	I. Processus et Pluralisme électoral	II. Fonctionnement du Gouvernement	III. Participation Politique	IV. Culture Politique	V. Libertés civiques
Suède	1	10.00	10.00	10.00	9.38	10.00
Cap-Vert	34	9.17	7.86	6.67	6.25	9.12
Sénégal	93	7.00	5.00	3.33	5.63	5.88
Ghana	94	7.42	4.64	4.44	4.38	5.88
Burkina Faso	122	4.00	1.79	2.78	5.00	4.41
Nigeria	124	2.92	3.21	3.33	4.38	3.82
Côte d'Ivoire	134	1.25	2.86	2.78	5.63	3.82
Corée du Nord	167	0.00	2.50	0.56	1.25	0.00



3 E-Participation Dans Le Monde

Le tableau ci-après est un extrait de l'Indice de l'e-participation du rapport publié par UNDESA en 2008 (voir section 5.3). Il présente l'indice pour les pays

couverts par cette étude, avec, en guise d'illustration, les valeurs extrêmes du tableau telles que publiées. L'indice d'e-gouvernement pour ces pays est également présenté.²¹ Seules les initiatives mises en œuvre par les gouvernements sont traitées ici.

Tableau 5 : Indices d'e-participation et d'e-gouvernement des pays couverts par l'étude

Pays	Indice d'e-participation / Rang	Indice d'e-gouvernement / Rang
États Unis d'Amérique	1	5
Corée (du sud)	2	6
Burkina Faso	60	176
Ghana	60	138
Sénégal	60	153
Cap-Vert	74	104
Côte d'Ivoire	98	173
Nigeria	116	136
Zambie	170	
Zimbabwe	170	
Tchad		182

Il apparaît ainsi que, malgré une prise en compte grandissante du citoyen dans les processus de gouvernance, la participation par les TIC reste encore faible en Afrique de l'Ouest, ainsi que l'illustre ces faibles indicateurs.

Il est également intéressant de noter que la comparaison de l'indice d'e-gouvernement et de l'indice d'e-participation montre que ces deux indicateurs ne sont pas symétriques. En dépit de très faibles taux d'e-gouvernement, les classements des pays étudiés en termes d'e-participation sont encourageants.

À la suite de ces questions, et avant d'en venir à la pratique de l'e-participation dans les pays couverts par cette étude, le présent chapitre entreprend de donner un aperçu de quelques expériences innovantes d'e-participation, déployées dans d'autres pays africains et ailleurs dans le monde.

3.1. Aperçu général des innovations d'e-participation dans le monde

Il existe des initiatives remarquables dans plusieurs régions du monde. Depuis 2000, la publication par les Nations Unies des rapports « Global E-Government Readiness » confirme plusieurs nations dans les premières places en matière d'expériences innovantes d'e-participation : les États Unis d'Amérique, la Corée (du sud), les pays scandinaves.

Le choix du canal approprié pour communiquer avec les citoyens est d'une importance capitale et peu évident. Les gouvernements ont recours en général à plusieurs canaux différents. Les nouvelles fonctionnalités du Web (notamment les interfaces enrichies du Web 2.0) permettent aux gouvernements de mettre en place un système de communication bilatérale avec leurs citoyens. Le tableau ci-dessous présente quelques-unes de ces initiatives.

Tableau 6 : Récapitulatif de quelques initiatives d'e-participation dans le monde

Pays	Description de l'initiative	Spécificité
Angola	Site web interactif des ministères.	Informations claires, nouveaux éléments, formulaires téléchargeables sur le site du ministère des finances
Kenya	Services en ligne de l'État	En plus de l'administration électronique, guichet unique pour le citoyen avec des rubriques liées aux affaires sociales, à la santé, à l'enseignement, etc. http://www.kenya.go.ke
Égypte	Site web du ministère de l'enseignement	Site interactif à partir duquel les citoyens peuvent recevoir de l'information par mail, télécharger des formulaires, des vidéos. http://knowledge.moe.gov.eg/arabic/
Maroc	Site web du ministère des finances	Les citoyens peuvent créer des comptes d'utilisateurs, télécharger des formulaires, gérer des déclarations en ligne http://www.finances.gov.ma
Lesotho	Site web du ministère des finances	En plus des informations habituelles et des statistiques, les citoyens peuvent donner des feedbacks et faire des suggestions http://www.finance.gov.ls
Trinidad & Tobago	Présence web du ministère de la santé	Le citoyen est convié à participer, à faire des suggestions et à porter plainte le cas échéant http://www.health.gov.tt/
République Dominicaine	Présence web du ministère de la santé	Le citoyen est convié à faire des suggestions et à porter plainte le cas échéant http://www.sespas.gov.do/

Pays	Description de l'initiative	Spécificité
Mexique	Administration électronique	Guichet unique pour le citoyen : droit du citoyen, enseignement, culture et loisirs, gouvernement fédéral, emploi, sécurité, transparence, météo, santé, famille, transport, sports, élections et participation citoyenne, hébergement, etc. En dehors de l'enquête de satisfaction d'utilisation du site, le citoyen dispose d'une batterie de moyens d'interaction avec les partis politiques et le gouvernement fédéral : calendrier électoral 2005-2010, information civique, politique et jeunesse, participation citoyenne, partis politiques et élections. http://www.gob.mx/wb/egobierno/temas
Brésil	Site web de la chambre des députés	Le site web de la chambre des députés brésilien permet aux citoyens de parler à leurs représentants et de participer aux débats directement par l'Internet. http://www2.camara.gov.br/popular
Corée	Site web d'interaction avec le citoyen	Le site « e-people » intègre tous les canaux d'interaction entre l'administration et le citoyen. L'objectif est autant d'améliorer la qualité du service fourni que d'enregistrer toute plainte, de récolter des suggestions, d'offrir un espace de discussion. http://www.epeople.go.kr

Comme l'indique le tableau ci-dessous, le nombre de pays mettant en œuvre des outils d'e-participation dans le cadre de la participation à la prise de décision est encore relativement faible.

Selon l'enquête E-gouvernement 2008 publiée par les Nations Unies, la situation se présente comme suit pour les 192 pays concernés par l'enquête effectuée.

Tableau 7 : E-participation dans la participation à la prise de décision

E-participation dans le cadre de la participation à la décision	Nombre de pays	Pourcentage
Engagements formels ou informels des gouvernants à intégrer les résultats de la participation électronique à la prise de décision	22	11 %
Reconnaissance officielle de l'enregistrement des opinions, des débats, des délibérations	18	9 %
Accusés de réception envoyés individuellement aux citoyens donnant les détails de leurs messages	12	6 %
Agents de l'administration comme modérateur des débats	6	3 %
Conclusions des débats publiées par le gouvernement	23	12 %

Source : Département des Affaires Economiques et Sociales des Nations Unies, UNDESA. 2008

3.2. La participation citoyenne dans la prise de décision : la Maison Blanche innove

Dans le domaine de la participation citoyenne à la prise de décision, le tableau précédent permet d'aborder la question primordiale de l'usage qui est réellement fait des pétitions électroniques, des débats en ligne et des autres opinions des citoyens collectés par les moyens électroniques.

Le 26 mars 2009, la Maison Blanche a apporté une réponse à la question de l'usage des

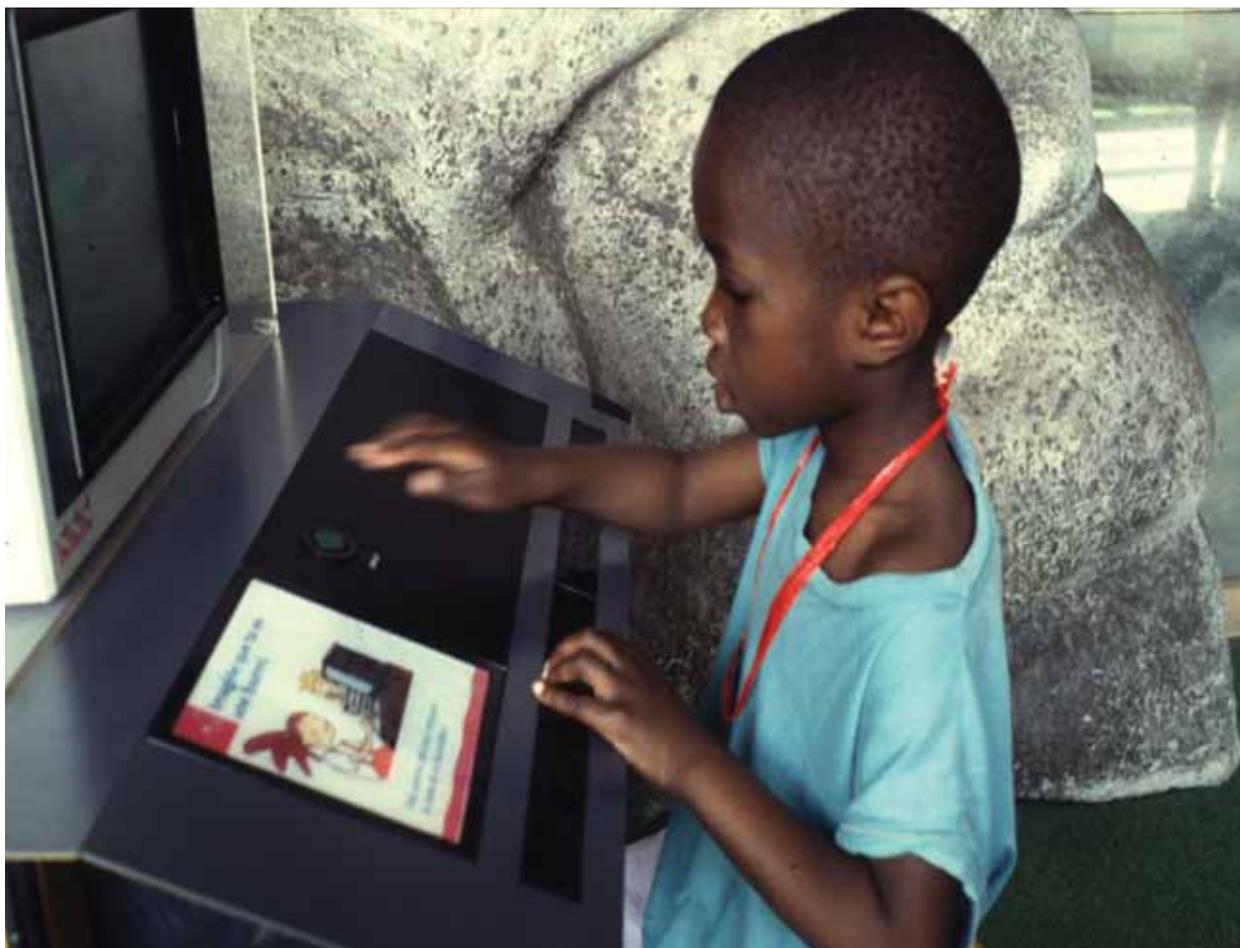
avis recueillis par voie électronique auprès des citoyens. Le Président Barack Obama avait promis un « gouvernement ouvert », et l'utilisation « d'outils technologiques capables de promouvoir la participation citoyenne dans la prise de décision ». Il a ainsi illustré cette résolution en s'entretenant directement avec les internautes. L'opération a démarré par une sélection des questions d'intérêt, sélection réalisée par vote, par les internautes eux-mêmes. La seconde étape a été le dialogue que le Président Barack Obama a entretenu avec eux pendant plus d'une heure. Voir pour plus de détails l'encadré suivant.

Encadré 2 : Participation citoyenne à la prise de décision: La Maison Blanche innove

Pour la première fois, un Président américain a répondu, le 26 mars dernier, aux questions posées par les Internaute. L'opération, intitulée « Ouverts pour vos questions », a duré plus d'une heure, au cours de laquelle Barack Obama a répondu aux questions sur la situation économique ayant enregistré le plus de votes d'intérêt. La Maison Blanche a indiqué qu'environ cent mille questions avaient été posées et trois millions et demi de votes ont été enregistrés et s'est réjoui du succès de cet événement, qui avait procuré « une sensation incroyable de quelque chose qui n'avait jamais été fait auparavant, quelque chose que nous essayerons de faire plus souvent ». A noter que même s'ils étaient présents dans la salle, le président américain n'a pris aucune question de journalistes. L'intégralité de la vidéo et de la retranscription du chat présidentielle est en ligne sur le site de la Maison Blanche à l'adresse <http://www.whitehouse.gov/blog/09/03/26/Wrapping-Up-Open-for-Questions/>

Autre initiative intéressante : la campagne de terrain lancée par l'équipe Obama pour soutenir son projet de budget. Les quelques 13 millions d'adresses e-mail accumulées pendant la campagne présidentielle ont été utilisées par le Parti Démocrate, qui mène officiellement cette campagne de mobilisation invitant les partisans du président à appeler leurs parlementaires pour soutenir le projet de budget de l'administration Obama. Les militants démocrates sont appelés à agir comme lors de la campagne électorale : organisation de réunions de voisins, porte-à-porte, appels aux listes d'électeurs du quartier. Là encore, c'est une Première.

(Source : <http://www.forum-edemocratie.com/2009/03/president2-0.html>)



4 Méthodologie De L'étude

En initiant le projet de cette étude, l'IPAO et le PNUD ont choisi de couvrir l'Afrique de l'Ouest à travers un échantillon représentatif de pays.

Une revue de la littérature²² indique que de multiples initiatives ont été mises en œuvre autour de la gouvernance électronique en Afrique depuis la fin des années 90. Le choix de ces six pays se justifie par différents éléments. Le Sénégal et le Cap-Vert

semblent être les deux pays les plus avancés en matière d'e-gouvernance dans la région, le second étant également un pays insulaire avec une très forte diaspora (facteur pouvant être intervenir dans l'analyse). Le Ghana semble le plus volontariste des pays anglophones de la région sur cette question. La prise en compte de la Côte d'Ivoire (pays sortant de conflit et économiquement important) et du Nigeria (plus grand pays économiquement développé dans la région avec un dynamisme social souvent innovant) a le potentiel de faire émerger des pratiques à plus-value. Enfin, au

Burkina Faso, les TIC sont moins développées, mais le gouvernement fait preuve ces dernières années d'une véritable volonté politique dans ce secteur.²³ Ce cas peut en outre illustrer la situation dans les pays moins avancés. Le choix de ces différents pays pour la réalisation de cette étude partait donc de l'hypothèse que ceux-ci pouvaient constituer un panel diversifié.

L'étude a procédé en plusieurs étapes comme suit:

- Inventaire large d'initiatives d'e-gouvernance ;
- Sélection de près de vingt initiatives à plus-value dans l'ensemble des pays
- Analyse de ces initiatives par la conduite d'interviews auprès de leurs porteurs et de personnes ressources ;
- Rédaction de rapports nationaux ;
- Rédaction d'un rapport sous-régional.

L'identification des initiatives d'e-gouvernance a été réalisée par un recensement des projets auprès de différents acteurs nationaux (administrations publiques centrales et locales, associations, personnes ressources, etc.). Les initiatives analysées devaient également avoir été initiées par le gouvernement ou par les acteurs de la société civile.

Les personnes ressources interrogées ont les profils suivants : dirigeants d'organisations de la société civile, chercheurs en sciences sociales (sociologie et communication), journalistes et spécialistes en communication et marketing, élus locaux, conseillers du gouvernement, responsables administratifs et techniques, et chefs d'entreprises.

Le courrier électronique, le téléphone et les entretiens en face à face ont été utilisés pour les échanges avec les personnes ressources et les porteurs d'initiatives.



5 Présentations Et Analyses Clés

Après avoir procédé à un inventaire d'initiatives d'e-gouvernance dans chaque pays, nous avons retenu quelques initiatives illustrant l'e-participation ou ayant un fort potentiel dans ce sens. Si l'e-participation paraît basique pour certaines d'entre elles, cette sélection illustre le niveau atteint dans ce processus par les pays cibles et les pays ouest-africains en général.

Des extraits d'interviews des porteurs d'initiatives ou de personnes ressources sont parfois insérés. Cette revue témoigne notamment que, comme c'est le cas dans beaucoup d'autres pays, les initiatives d'e-gouvernance mettent surtout l'accent sur l'offre de services et la mise à disposition d'information au citoyen, et non pas réellement sur la participation à la prise de décision.

Les expériences analysées sont portées par divers acteurs de la vie publique.

Ce choix est basé sur une approche de l'e-participation qui n'inclut pas seulement les initiatives élaborées par les gouvernements, mais intègre celles animées par d'autres, en particulier la société civile, dans le cadre des processus politiques participatifs (Machintosh 2006).

Le contexte général des TIC, de l'e-gouvernance et de la gouvernance démocratique dans les pays cibles est présenté en annexe.

5.1. Burkina Faso

5.1.1. Le projet ADEN

Le projet ADEN (« Appui au Désenclavement Numérique ») a été initié par le Ministère français des Affaires Etrangères pour appuyer le désenclavement numérique dans certains pays africains. Il vise à mettre en place des centres d'accès à Internet et à créer des contenus locaux sur ce réseau, dans

les localités peu connectées. Au Burkina, il est mis en place en collaboration avec le Gouvernement. ADEN se décline en trois volets : équipement et connexion, formation des équipes, appui à la production locale de contenus et d'applications informatiques.

Les centres ADEN appuient le désenclavement des communautés dans les régions ciblées, afin de favoriser leur meilleure insertion et participation à la vie publique. En conformité avec la cyberstratégie du Burkina Faso, ils participent aux côtés du gouvernement à la mise en place d'une société de l'information dynamique dans le pays. Au Burkina Faso, 16 centres ADEN ont été implantés. Si leur utilité dans le cadre d'une meilleure insertion sociale des communautés est effective sur le terrain, ils font face à de nombreux défis technologiques, financiers et de gestion qui menacent leur durabilité, en particulier lorsque le financement français arrivera à terme.

Issaka Luc KOUROUMA, Président de l'association Jardin D'Aden, une association constituée de gestionnaires de centres ADEN.

« En initiant le projet ADEN, le Ministère français des Affaires Etrangères avait pour objectif de permettre une démocratisation de l'usage des TIC en Afrique notamment dans les zones enclavées au plan numérique. Les centres ADEN sont utiles dans la mesure où ils contribuent fortement à mettre en œuvre la politique du gouvernement en matière de promotion des TIC. »



5.1.2. Le portail de la Direction Générale des Marchés Publics (www.dcmp.bf)

Le Gouvernement du Burkina Faso, à travers le ministère de l'Economie et des Finances a entrepris une réforme du secteur des marchés publics dans le cadre de l'harmonisation des procédures au sein de l'espace UEMOA. Ces réformes ont notamment conduit à la mise en place d'un site portail des marchés publics qui vise à mettre à la disposition du public les appels d'offres et de renforcer la transparence.

Le site contient un espace de contact ainsi qu'un forum de discussion qui permet aux acteurs intéressés et aux internautes de transmettre leurs préoccupations. C'est une plate-forme d'échanges entre le monde des affaires et l'administration. Toutefois, le forum est modéré et n'est apparemment pas tout le temps ouvert.

Le site portail des marchés publics procède de la volonté du gouvernement de combattre la corruption et d'accélérer les processus d'accès et de traitement des appels d'offres. Il a été financé par le PNUD.

Cependant un grand nombre de procédures liées aux appels d'offres sont encore réalisées à travers le support imprimé et les opérateurs économiques continuent d'arpenter les couloirs des services administratifs concernés.

Plusieurs raisons expliquent cette situation, entre autres :

1. Un grand nombre d'acteurs sont toujours soupçonneux envers le document numérique et préfèrent exploiter l'imprimé qui leur paraît plus authentique ;
2. La faible appropriation des TIC par un grand nombre d'opérateurs économiques ;
3. Les limites dans l'informatisation de l'administration.

5.2. Cap-Vert

5.2.1. Maison du Citoyen et ses services associés

La Maison du citoyen est une initiative pluridimensionnelle qui permet l'offre de différents services administratifs électroniques aux citoyens et aux entreprises. Elle a été instituée avec la mise en place d'un centre physique dédié dans l'île de Sal en février 2008 et dans la ville de Praia en juillet 2008. Il s'agit d'un guichet unique : tous les services d'information habituellement recherchés par les citoyens et les entreprises sont regroupés dans un même espace ce qui évite à ces derniers de se déplacer dans plusieurs ministères ou directions avant de se voir offrir les services dont ils ont besoin.

Jean Marie BONKOUNGOU, ancien Directeur Général des Marchés Publics.

« L'administration publique n'aimait pas communiquer auparavant avec le secteur privé. Maintenant, avec le portail, les opérateurs économiques pourront s'informer sur le déroulement des opérations liées à leur contrat, suivre le déroulement des opérations à partir de leur bureau et interroger le premier responsable de la structure dès qu'ils constatent une quelconque anomalie. Tout cela sans avoir à quitter leur bureau ».

Ainsi, les citoyens et les entreprises perçoivent l'administration comme une unité intégrée, et les services offerts sont transversaux à la structure organisationnelle actuelle de l'administration publique. Les services sont regroupés en fonction des besoins d'information.

Les objectifs visés par cette initiative sont les suivants :

- Faciliter au maximum l'interaction Etat-citoyen ;
- Rendre disponible le plus grand nombre possible de services publics et privés (services privés à intérêt public) sur le même site physique ;
- Résoudre directement ou indirectement un certain nombre de problèmes sur ce même site physique ;
- Etre le point d'accès principal entre les services publics et les citoyens ;
- Constituer une plate-forme multifonctionnelle pour combler l'écart existant entre les services publics et privés.

En dehors du site physique, les citoyens ont accès aux services à travers différents canaux : le site web de l'initiative, les services vocaux, le SMS, le courrier électronique et l'option de rencontre directe est également proposée. Ce service facilite beaucoup la vie des

citoyens et particulièrement de la diaspora capverdienne, qui a en général de grandes difficultés pour communiquer avec l'administration et recevoir des documents officiels tels que les actes de naissance.

Fernanda Silva, Praia, Cap-Vert

J'ai reçu mon acte de naissance sur le champ, à partir de mon bureau, sans faire de queue. C'était vraiment merveilleux. Je confesse toutefois que personnellement, j'espérais plus : par exemple, le système ne me permet pas de demander l'acte de naissance d'une autre personne telle qu'un parent. Si par le système traditionnel, je peux demander de tels actes, pourquoi ne puis-je pas le faire en ligne sur le site ?

L'utilisation du portail web pour accéder aux services se fait à travers une inscription préalable, et les confirmations peuvent être reçues par SMS et/email. Lorsque nécessaire, le paiement des services s'effectue par voie électronique (par carte de paiement).

A travers la Maison du Citoyen, les services offerts sont, par exemple :

- Les certificats en ligne (certificats de naissance, de mariage, etc.) ;
- La création de société en une journée ;
- Le paiement électronique (de services administratifs divers) ;
- Le système d'information sur les travailleurs du secteur public ;
- L'accès aux informations électorales.

Mario Monteiro, Praia, Cap-Vert

« Nous avons démarré le processus de création de la société, suivant la procédure traditionnelle. Toutefois, nous avons connu tellement de difficultés que nous avons décidé d'aller à la maison du citoyen. Nous l'avons fait en une journée et le lendemain, notre société était déjà créée ! »

Celestino Mascarenhas, PDG de HDigital Electrónica, Praia, Cap-Vert

« Je n'ai pas reçu de certificat en ligne tout simplement parce que je n'en ai pas eu besoin. Si je l'avais demandé, je l'aurais reçu en ligne à partir de mon bureau, au lieu d'aller faire la queue au bureau de l'état civil. »

5.2.2. SMS et e-mail, outils de ralliement de manifestants

En 2005, l'entreprise d'électricité et des eaux (ELECTRA) procédait à des coupures intempestives d'électricité dans plusieurs zones de l'archipel. Cette situation a occasionné le mécontentement général de la population. Certaines ONG se sont rassemblées et ont commencé à organiser des manifestations.

Les premières affiches de sensibilisation et de mobilisation des citoyens n'ayant pas donné les résultats escomptés, les organisateurs ont eu l'idée de recourir au SMS pour inviter les populations à participer aux manifestations de protestation. La propagation des messages a été rapide, chaque récipiendaire étant invité à rediffuser le message à toutes les adresses enregistrées dans son carnet d'adresses.

La manifestation a eu lieu le 5 octobre 2005 avec plus de 3.500 personnes dans les rues de Praia, protestant contre le manque d'électricité dans la capitale du Cap-Vert. « C'est une grande réalisation, notamment dans la ville de Praia où les populations en général n'adhèrent pas à ce genre d'initiative. »

Mario Monteiro

«C'est une très bonne idée d'envoyer ces messages. D'habitude quand je vois des banderoles ou des affiches dans la rue, je n'y prête pas attention. Mais si je reçois un SMS sur mon portable, je le lis et s'il est intéressant, je le transfère à mes amis.»

Cette initiative de mobilisation de la population à participer à une manifestation était particulièrement intéressante. C'est le précurseur d'une nouvelle manière de mobilisation sociale. Durant la campagne 2008 pour les élections municipales, cette stratégie a été beaucoup utilisée par les candidats

pour faire passer leurs messages et inviter la population à participer aux activités de campagne. Si l'on tient compte du fait que 41.5 % des citoyens capverdiens possèdent un téléphone portable, le SMS constitue un très bon moyen pour porter tout message auprès de la population.

Encadré 3 : Autres initiatives au Cap-Vert

Les paragraphes suivants présentent quelques domaines supplémentaires dans lesquels l'e-participation se met en œuvre au Cap-Vert.

Diffusion d'informations officielles et échanges avec les citoyens

La majorité des sites Web du gouvernement (y compris les ministères, le Parlement, le Premier ministre, le président de la République, etc.) permettent aux citoyens d'interagir avec le gouvernement par voie électronique. Le site web de la municipalité de la ville Tarrafal de S. Nicolau dispose même d'un système permettant au citoyen d'interagir avec les responsables locaux à travers l'application « Chat ». Des fonctionnalités comme les sondages sont généralement disponibles sur les sites gouvernementaux. Toutefois, les questions abordées ne sont pas toujours pertinentes. Il s'agit surtout de questions liées au fonctionnement des sites. Certaines institutions gouvernementales, à l'image de l'Agence Nationale de la Communication et du Ministère de la santé, réalisent des consultations publiques en ligne sur certaines questions, en utilisant les TIC comme vecteurs de diffusion de la consultation et de réception des contributions.

Consolidation sociale et communication en ligne

Le site web officiel du Ministère de la Justice dispose d'un forum en ligne. L'idée initiale, comme indiqué dans le Plan d'Actions pour la Gouvernance Electronique (EGAP²⁴), était de créer un espace de participation démocratique, où les projets de lois seraient examinés par le citoyen. Ces forums contribueraient à promouvoir une participation active des citoyens au processus législatif. Toutefois, le forum est très statique et les thèmes abordés ne correspondent pas aux prévisions initiales. D'autres ministères comme ceux de l'éducation et de l'environnement disposent aussi de forums en ligne sur leurs sites web, mais connaissent la même faible participation.

Au niveau de la société civile, on observe une grande prolifération de blogs et de communautés en ligne développés par les citoyens ou des associations. Ces espaces en ligne servent de canaux de discussions sur différents sujets de la vie socio-politico-économique nationale. Les blogs personnels sont les plus dynamiques. Des blogs capverdiens sont accessibles aux adresses suivantes <http://sobrecaboverde.blogspot.com> et <http://www.netvibes.com/blogcaboverde>.

Elections : préparation du scrutin, campagne électorale, vote, diffusion des résultats

Les TIC sont fortement utilisées lors des campagnes électorales au Cap-Vert. Lors de l'élection municipale de 2008 par exemple, la majorité des principaux candidats possédaient un site et l'utilisaient pour promouvoir et partager leurs idées et projets, et pour recueillir le soutien des électeurs. Les messages de mobilisation étaient régulièrement échangés par SMS et par email.

Dans le cadre des élections municipales de 2008, le recensement de la population a été effectué avec l'aide des TIC (usage de caméras numériques, d'ordinateurs portables, etc.). Après le recensement électoral général, la base de données constituée a été mise en ligne et les citoyens ont eu la possibilité de la consulter et de signaler les erreurs. La base de données était également consultable à travers la téléphonie mobile (SMS). Lors du dépouillement, les citoyens ayant souscrit au service pouvaient recevoir les résultats en temps réel. Ces informations diffusées en temps réel par SMS étaient également disponibles en ligne sur le site portail de la direction responsable des élections.

5.3. Côte d'Ivoire

5.3.1. Le Système d'Information Multimédia du Gouvernement

Le Système d'Information Multimédia du Gouvernement (SIMGOUV) est une initiative du Centre d'Information et de Communication Gouvernementale (CICG) créé en 2004. Le CICG a pour mission de superviser la gestion de l'information et de la communication gouvernementale et d'en améliorer la visibilité et la lisibilité. Ce centre a également dans le contexte actuel, la tâche de susciter une mobilisation de l'ensemble des ivoiriens et favoriser leur participation au processus de sortie de crise. Le système SIMGOUV comprend un portail web d'information officiel du gouvernement ivoirien (gouv.ci) donnant accès à la majorité des ministères et autres Institutions de la République et un centre d'appels interactif (baptisé « Allo Gouvernement, Allo 101 ») permettant au Gouvernement d'instaurer un dialogue avec les citoyens. Ce centre d'appel permet en effet non seulement la diffusion de l'information gouvernementale, mais également le recueil par téléphone des préoccupations et réactions des citoyens sur les processus nationaux en cours. Signalons que le site du gouvernement héberge un « Forum de dialogue national », mais les contributions sur ce forum sont très peu fréquentes et on ne sait précisément ce qu'il en advient.

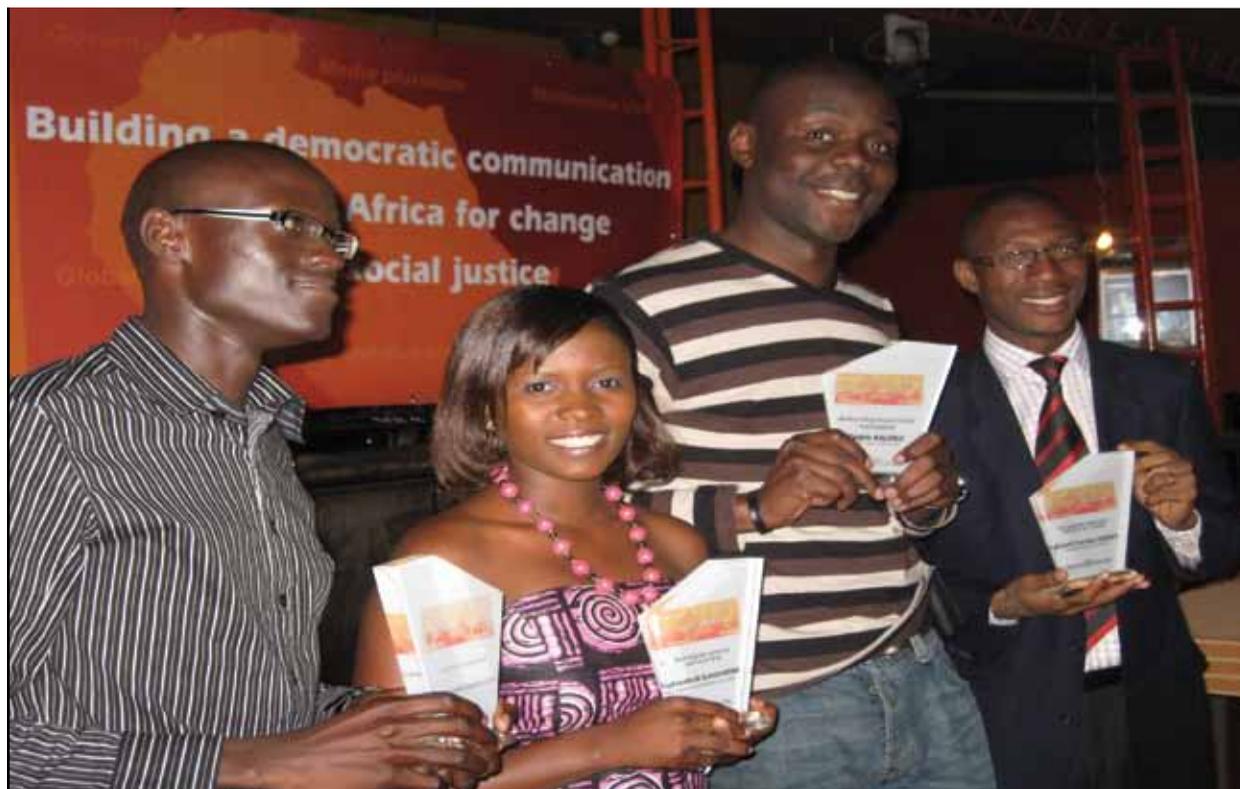
5.3.2. Pétitions, débats et sondages sur le portail web Abidjan.net

Webloggy est une entreprise de service TIC immatriculée aux USA et fondée par des ivoiriens de la diaspora. En 1998, les fondateurs de Webloggy lancent le site Web «Abidjan.net» pour permettre à la communauté ivoirienne de la diaspora d'avoir des informations sur ce qui se passe en Côte d'Ivoire. Ce site est propulsé en fin 1999 avec le premier coup de l'histoire du pays. Ce portail est aujourd'hui le portail ivoirien le plus visité avec un minimum de 300.000 visites par jour. Au cours de la 10^{ème} édition Fête de l'Internet (du 27 avril au 1^{er} mai 2009), l'entreprise Webloggy a été récompensée par le ministre des TIC comme étant une entreprise privée d'intérêt public. Les deux fondateurs de Webloggy, Jil N'Dia et Daniel Ahouassa ont été élevés au grade d'Officiers dans l'Ordre du mérite des Postes et Télécommunications.

Selon Seydou Koné, le responsable en charge des contenus sur «Abidjan.net», les rubriques «Pétition électronique», «Grandes questions» et «Sondage électronique» sont des initiatives de son équipe en vue de faire croître l'audience. Ces rubriques ont été lancées au même moment en 2002.

- **La Pétition électronique** : Sur l'Internet, différentes applications offrent l'opportunité d'organiser une pétition et de recueillir les signatures en ligne. La valeur juridique d'une pétition est peut-être inexistante mais la pression sur les décideurs politiques qui en résulte peut être décisive. Le service «Pétition électronique» a été lancé sur Abidjan.net pour offrir aux internautes qui le désirent la possibilité de lancer des pétitions et de recueillir les signatures des personnes qui soutiennent leur démarche. Cette initiative n'a cependant connu qu'un taux de participation relativement faible et elle n'est plus maintenue depuis 2007 par les concepteurs. Depuis son lancement, la rubrique avait généré 174 pétitions sur des sujets surtout politiques, certainement à cause de la situation de crise que traverse le pays.
- **Le Sondage électronique** : Cette rubrique est de loin la plus dynamique en termes de participation. Le mode opératoire est sans doute une des causes de cette participation. En effet, l'internaute a juste à faire un clic sur son choix. Depuis le lancement de cette initiative en 2002, plus de 70 sondages ont été effectués. Les thèmes des sondages sont pour l'instant proposés par l'équipe de gestion des contenus du site Abidjan.net. Les résultats des sondages sont accessibles en ligne et peuvent être exploités par tous. Beaucoup de sujets de sondage sont liés à l'actualité politique nationale.
- **Les Grandes questions** : «Les Grandes questions» est une rubrique hebdomadaire de Abidjan.net qui donne la parole aux observateurs de la vie politique, économique et sociale. Elle se veut plus incisive dans l'analyse des questions proposées. Depuis son lancement, 514 questions ont été soumises aux internautes. Les termes abordés sont généralement liés aux faits les plus marquants de la semaine. Il est en ce moment difficile d'identifier un exemple précis de prise de décision à partir des synthèses issues de cette rubrique ; cependant les propositions qui sont faites restent accessibles et à la disposition de tous.
- **Les Grandes questions** : «Les Grandes questions» est une rubrique hebdomadaire de Abidjan.net qui donne la parole aux observateurs de la vie politique, économique et sociale. Elle se veut plus incisive dans l'analyse des questions proposées. Depuis son lancement, 514 questions ont été soumises aux internautes. Les termes abordés sont généralement liés aux faits les plus marquants de la semaine. Il est en ce moment difficile d'identifier un exemple précis de prise de décision à partir des synthèses issues de cette

Il s'agit d'initiatives assez remarquables par la dynamique qu'elles engendrent. Il est important de noter qu'elles ont été mises en place depuis quelques années, bien avant qu'on ne parle d'e-participation. Il s'agit en outre d'expériences portées par le secteur privé. Si, leurs résultats et impact sur la gouvernance nationale restent non appréhendés, puisque ces initiatives ne sont pas initiées dans le cadre de processus formels de consultation du public par un acteur reconnu de la gouvernance démocratique, elles peuvent servir de modèles aux organisations dont les missions s'inscrivent dans ce domaine.



Israel Yoro et les autres gagnants du Prix Waxal des meilleurs blogs, organisé par l'IPAO

5.3.3. Ivoire-blog.com, la plateforme des blogueurs ivoiriens

Le blog est un outil de communication qui commence à se développer en Côte d'Ivoire. Beaucoup de personnes préfèrent se créer facilement un blog en lieu et place des sites web traditionnels, compte tenu de sa facilité de mise en œuvre et d'animation. Ivoire-blog est la première communauté de blogueurs en Côte d'Ivoire. C'est une plate-forme créée en 2007 et qui compte aujourd'hui une centaine de membres actifs.

L'un de ces blogs est le *Blog de Yoro* qui apparaît comme une intéressante plateforme de visualisation des préoccupations et de l'actualité sociopolitiques ivoiriennes.

Les statistiques montrent que 30% des 25000 visiteurs quotidiens d'ivoire-blog se connectent à partir de la Côte d'Ivoire et que 40% se connectent à partir de la France. L'intérêt des citoyens ivoiriens pour le blog est assurément annonciateur du succès de futures initiatives d'e-participation.

Le blog de Yoro

Israël Yoroba Guebo est un journaliste multimédia ivoirien de 26 ans qui blogue sur son pays depuis plus d'un an sur [Le blog de Yoro http://leblogdeyoro.ivoire-blog.com/](http://leblogdeyoro.ivoire-blog.com/). Son travail vient d'être récompensé par différents prix (Prix Best of Blogs, le prestigieux prix international de blogs organisé chaque année par la Deutsche Welle, et le Prix Waxal des meilleurs blogs, organisé par l'IPAO).

« Mon blog diffuse toutes les informations qui sont importantes pour les Ivoiriens (d'ici ou d'ailleurs), pour ceux qui s'intéressent à la Côte d'Ivoire et même pour ceux qui voudraient découvrir ce pays. Je diffuse surtout les infos que la presse ne publie pas toujours. Je donne aussi parfois mes avis sur certains sujets et les lecteurs réagissent. » Israël Yoroba Guebo.

5.4. Ghana

5.4.1. Utilisation des TIC pour la promotion de la transparence pendant les élections

Le téléphone mobile est sans doute l'outil le plus polyvalent et le plus usité actuellement pour l'e-participation au Ghana. Il est utilisé non seulement dans l'interaction avec les citoyens lors des émissions télévisuelles ou radiophoniques, mais aussi largement durant les campagnes et les processus électoraux en général. Pendant les campagnes, les politiciens l'utilisent pour envoyer des messages aux citoyens ou

à leurs sympathisants pour les mobiliser et les inciter à voter pour eux. A titre d'exemple, à la veille de l'élection de décembre 2008, le 7 décembre 2008 plus précisément, Nana Akufo-Addo, l'un des candidats à la présidence a envoyé le message suivants aux abonnés : *«Croyez-vous au Ghana? Votez pour moi Nana Akufo-Addo, le 7 décembre pour une éducation de qualité, des emplois, des soins de santé et un avenir meilleur pour nos enfants. Que Dieu bénisse le Ghana.»*

En outre, avant et durant les élections, le téléphone portable a constitué un outil privilégié pour le contrôle du processus électoral, en particulier la comptabilité

des voix recueillies par chaque candidat dans les différentes circonscriptions électorales et au niveau national. Il a été exploité pour rendre compte en temps réel à la radio des événements ou incidents éventuels enregistrés par le public ou les médias. Il était alors plus difficile de commettre des fraudes ; la crédibilité et l'intégrité du processus électoral en ont été renforcées. En outre, durant les élections, les « mauvais » comportements (tels que les dons

pour acheter les voix, et les différentes tentatives destinées à influencer les électeurs à voter en faveur d'un tel candidat) étaient immédiatement signalés par téléphone mobile à la radio.

Contrairement à l'Internet, le téléphone mobile est facile à acquérir et facile d'usage. Il offre donc dans le cadre de l'e-participation de vrais atouts, d'autant plus qu'il est aujourd'hui possible d'accéder à l'Internet grâce à cet outil.

Encadré 4 : African Elections Project²⁵

Toujours dans le même cadre que ci-dessus, signalons l'initiative de couverture des élections par les TIC au Ghana, *African Elections project*, initiée par une organisation de la société civile, Penplubytes. Avec le soutien de la Fondation OSIWA (Open Society Institute West Africa), cette organisation qui œuvre pour le renforcement des capacités des médias en matière de TIC a formé dans plusieurs pays africains les journalistes à l'utilisation de nouvelles technologies (blogs, SMS, téléphonie mobile, etc.) pour couvrir les élections. Les productions réalisées ont été diffusées en ligne sur le portail créé à cet effet. Penplusbytes a collaboré avec toutes les parties prenantes lors des élections présidentielles de 2008 au Ghana, y compris la Commission électorale nationale. Cette action a contribué directement à la promotion d'une meilleure transparence et a contribué à une bonne gestion de ce scrutin électoral au Ghana.

5.4.2. Les activités du Centre pour l'E-gouvernance

Le Centre pour l'E-gouvernance d'Accra (Center for E-Governance - CEG) est une institution associative. Il a notamment pour mission de :

- Promouvoir l'utilisation des TIC pour une meilleure mobilisation de l'opinion publique dans le soutien aux objectifs nationaux de développement, particulièrement la réduction de la pauvreté, l'intégration régionale et les activités génératrices de revenus ;
- Promouvoir l'éducation à distance ;
- Promouvoir l'utilisation des TIC dans l'offre des services aux citoyens et aux entreprises ;
- Promouvoir l'efficacité dans la fonction publique et le secteur privé afin que ces derniers jouent un rôle

proactif dans le développement économique et social à tous les niveaux.

Le Centre s'investit dans des activités telles que :

- La conduite de recherche et d'études notamment en matière d'e-gouvernance ;
- La contribution et la participation aux processus de formulation des politiques régionales et nationales ;
- La formation.

Ainsi, le CEG se présente comme une initiative citoyenne qui entend contribuer à la réalisation des objectifs du gouvernement en matière d'e-gouvernance. Il peut servir d'intermédiaire pour transmettre les préoccupations des citoyens, en matière de gouvernance. Il s'agit encore d'une jeune institution.

Encadré 5 : La société civile et la gouvernance au Ghana

Il existe plusieurs organisations de la société civile au Ghana qui travaillent dans les domaines de la gouvernance et de la démocratisation. Quelques-unes des plus importantes sont : l'Institut de Gouvernance Démocratique (IDEG), le Centre pour le Développement Démocratique (CDD), le Ghana Integrity Initiative (GII), ISODEC, la Fondation Ark, Media Foundation West Africa.

En termes d'initiatives d'e-gouvernance IDEG et CDD sont les organisations leaders. Ils ont différents programmes de consultation et d'information du public, de facilitation de dialogues politiques, en utilisant notamment la radio. C'est le cas notamment des émissions «Dialogues de politique publique de l'IDEG et de Joy FM» traitant des problèmes de gouvernance et diffusées en direct par Joy Radio. Des parlementaires, des organisations de la société civile et le public participent à ces débats. Ils utilisent parfois les TIC dans ces activités.

5.4.3. Le Mfansteman Community Information Centre et les autres CIC du Ghana

Il s'agit d'une initiative Gouvernement-citoyen. Il est situé à Saltpond dans la région centrale du Ghana. C'est l'un des 230 centres d'information communautaires (CIC) que le gouvernement, par l'entremise du Ministère de la communication et en collaboration avec le PNUD gèrent à travers le pays. L'agence de mise en œuvre est le Fonds d'accès universel du Ghana pour les TIC. Le but principal des CIC est de réduire la fracture numérique notamment à l'intérieur du pays (entre les milieux urbain et rural notamment). Ainsi, le groupe cible est principalement la population rurale. Les parties prenantes autres que les organisations citées ci-dessus et la population rurale sont le Ministère de l'information et de l'orientation nationale, le Ministère du développement local et de l'environnement et aussi les districts impliqués. Le Mfansteman Community Information Centre possède 15 ordinateurs, un scanner, une imprimante, un poste téléviseur, une radio et un lecteur DVD.

Les services fournis par le Centre sont les suivants : la saisie et l'impression, le scannage, un centre de formation et une école supérieure pour étudiants et professionnels en TIC avec un accent particulier sur l'utilisation de logiciels divers. Il n'existe pas de connexion Internet bien qu'il s'agisse d'un outil important pour le centre. En attendant, le centre forme les populations

rurales ou renforce les capacités locales en termes d'utilisation de logiciels. Il faut préciser que d'autres CIC disposent bien de cette connexion Internet.

Les CIC contribuent ainsi au désenclavement des zones et des communautés cibles, tout en renforçant leurs capacités de citoyens actifs.

5.5. Nigeria

5.5.1. Police Diary

Le Journal de la police (Police Diary) est un programme radio destiné à fournir au public les moyens d'interagir avec la police nigériane. Ses objectifs sont, entres autres, de :

- Réduire le fossé entre la police et le public ;
- Contribuer à réformer la police nigériane ;
- Changer la perception de la population sur la police, créant ainsi un environnement permettant à celle-ci de mieux jouer son rôle.

Ces objectifs visent à rendre la police plus responsable et proactive. Il s'agit d'une émission d'information interactive. La police est interviewée à la radio et répond aux questions du public qui peut intervenir par téléphone, SMS ou e-mails. Toute personne ayant une préoccupation, un commentaire ou des doléances peut appeler le présentateur de l'émission ou envoyer un SMS et les réponses sont fournies par les

officiers de police qui participent à l'émission. L'émission a été initiée dans le cadre d'une collaboration entre la police nigériane et la radio fédérale du Nigeria. La radio fédérale fournit l'expertise technique tandis que la police nigériane fournit le contenu.

La possibilité d'utiliser la radio pour une telle initiative est très importante car « dans les pays où la tradition orale est importante, la radiodiffusion communautaire peut permettre aux habitants de partager de l'information, de soulever des questions auprès de vastes audiences et de tenir les représentants du gouvernement responsables de leurs actions. Ces caractéristiques font de la radiodiffusion un outil adéquat pour renforcer la gouvernance et promouvoir le développement. »²⁶

La popularité de cette émission ne fait aucun doute. Selon un officier chargé des relations publiques de la police, plus de 500 appels manqués sont enregistrés sur son téléphone après la diffusion de chaque émission. Les auditeurs appellent

de toutes les contrées du pays et leurs préoccupations sont prises en compte. Plusieurs d'entre eux rappellent pour confirmer que leur problème a été réglé de manière satisfaisante.

Le principal défi que rencontre cette émission est la qualité du réseau téléphonique. Nombre d'appels sont coupés et d'autres sont tellement faibles que ni le présentateur ni les policiers ne comprennent l'auditeur. En dehors de ces défis techniques, l'émission rencontre aussi des problèmes financiers. La station de radio aurait besoin de soutien financier pour mieux prendre en charge les coûts induits.

Toutefois, l'émission est perçue comme un succès.²⁷ Le Conseil National de l'Etat a récemment reconnu une baisse dans le taux de criminalité que la police attribue en partie à cette émission. Celle-ci est devenue très populaire au Nigeria grâce à la vulgarisation de la téléphonie mobile dans ce pays contribué par les réformes de la Commission Nigériane de Communication.

Kelvin Chidiebere UGWU, Présentateur Radio, Federal Radio Corporation of Nigeria

Il y a des faits qui montrent que le journal de la police est pertinent. Il existe des cas où le retard dans le paiement des primes et de la pension des officiers de police décédés a été réglé et les bénéficiaires concernés ont reçu ce qui leur revient de droit. Il y a aussi des cas où le journal de la police a permis de rétablir des citoyens dans leurs droits quand ces droits ont été bafoués. Certains cas spécifiques sont disponibles en ligne.

<http://www.radionigeriaonline.com/POLICE%20DIARY/Impact.html>

5.5.2. Le Système de requête par SMS du Ministère fédéral de l'information

Le Système de requête par SMS du Ministère fédéral de l'information, responsable de la communication gouvernementale, donne au public le moyen d'interagir avec le gouvernement sur les problèmes politiques. Selon les initiateurs, le système de requête SMS est destiné à fournir rapidement des informations à la population en cas de besoin urgent. Les demandes sont formulées sous forme de messages « textes » envoyés à un numéro de téléphone spécial à travers le réseau GSM. Le réseau GSM transmet ces messages à un serveur et la demande est traitée dans un délai d'une heure après réception. Les demandes simples et bien formulées peuvent obtenir des réponses automatiquement à partir de la base de données, mais les demandes plus complexes qui ne sont pas conformes au format en vigueur seront traitées par les agents. Le système garantit une réponse à chaque demande dans les 24 heures.

Le système de requête par SMS peut être utilisé par toute personne scolarisée ou semi-scolarisée, tant qu'elle peut utiliser le service SMS du réseau GSM. L'anglais et l'anglais pidgin sont les seules langues utilisées pour les demandes, l'usage du pidgin ayant permis d'étendre le public cible. Le système de requête par SMS ne nécessite que peu d'investissements pour son installation et son utilisation. Malheureusement cette initiative a fait face à des problèmes

internes de fonctionnement dus à des incompréhensions sur le rôle effectif qui devait être dévolu au ministère en matière de fourniture d'information. Ainsi, ses opérations ont été arrêtées après environ 6 mois de fonctionnement. Toutefois, les infrastructures existent toujours et il ne serait pas très difficile de le relancer dès que nécessaire.

5.5.3. Outils anti-corruption du réseau WANGONet

Le réseau ouest africain d'ONG (WANGONet), une organisation de la société civile travaillant dans divers domaines du développement, a élaboré un certain nombre d'outils TIC destinés à lutter contre la corruption. Il s'agit par exemple :

- De l'index de calcul du taux de corruption basé sur la base de données Internet anti-corruption (ACID) pour déterminer le coût de la corruption ;
- Du logiciel de suivi du budget qui est un système de suivi de l'information financière du gouvernement local (LOGFITS).

Ces outils sont destinés à faciliter le plaidoyer contre la corruption au Nigeria en fournissant des éléments objectifs de « preuve ». Ils fournissent aux citoyens les moyens de comparer les dépenses du gouvernement avec les résultats et de fait, d'avoir l'information nécessaire pour encourager la transparence dans les transactions du gouvernement.



WANGONet avait entrepris l'installation de ce logiciel dans les gouvernements locaux de la région du Delta du Niger dans le cadre de son programme dédié à la transparence dans les industries d'extraction.

Le développement du site web de l'assemblée nationale du Nigeria a été un autre moyen de contribuer à la lutte contre la fraude dans le pays. Le site web fournissait des informations sur les membres de l'Assemblée nationale et

proposait des outils pour interagir avec eux. L'existence de ce site web a empêché plusieurs cas de fraude internationale de la part de personnes qui usurpaient le titre « parlementaire » pour mener à terme des opérations d'escroquerie sur les étrangers.

Malheureusement, du fait du manque de ressources permanentes, ces différents projets ont été arrêtés.

Chioma ATUOKWU, Chargé des opérations, WANGONet

La réalisation des projets sus-mentionnés par WANGONet a rencontré des problèmes de durabilité et d'appropriation. La durabilité dépend de la disponibilité permanente de ressources pour la poursuite des activités du projet. Par exemple, un projet tel que le site web de l'assemblée nationale nigériane a été clôturé pour manque de ressources.

La base de données Internet Anti-Corruption a aussi cessé d'être exploitée; néanmoins, son impact positif au cours de l'élection générale de 2007 est incontestable. Des représentants ont été envoyés dans différentes régions du pays et, pendant que les élections étaient en cours et les résultats en cours de traitement, des rapports ont été publiés ; c'est ainsi que ce site web était devenu un point de référence aussi bien pour les citoyens que pour certaines agences du gouvernement

5.5.4. Campagne de sensibilisation sur le VIH/SIDA à travers un kiosque tactile

Dans le cadre de ses activités, l'association WANGONet a mis en place un kiosque tactile interactif d'information pour la sensibilisation sur le VIH/SIDA. Il s'agit d'un projet financé par MTN, une société de télécommunication fournissant des services de téléphonie mobile au Nigeria. L'outil principal est un écran interactif qui aide à la sensibilisation sur le VIH/SIDA dans les 3 langues principales du pays : Yoruba, Hausa mais aussi l'anglais. Il peut aussi être utilisé en anglais pidgin. Cette initiative a permis de mieux faire connaître le problème du VIH/SIDA aux populations touchées, en particulier celles qui ne parlent pas l'anglais,

fournissant ainsi des informations à une grande proportion de citoyens nigériens.

Le principal défi que rencontre ce projet est celui de la durabilité, dû au manque de financement pour poursuivre les activités au-delà de la phase pilote. Concernant le kiosque tactile interactif d'information sur le VIH/SIDA en particulier, le sponsor MTN Nigeria veut l'associer à ses produits. L'accès au kiosque est limité aux abonnés MTN Nigeria. L'écran tactile interactif est aussi considéré comme un produit promotionnel par ses sponsors ; ainsi, les sites de ces écrans sont les centres commerciaux tels que les aéroports, les salles de cinéma plutôt que les zones reculées du pays où ces informations sont le plus nécessaires.

Différentes initiatives induisant une e-participation ont été lancées à travers un projet innovant du gouvernement du Nigeria en matière d'e-gouvernance : la National eGovernment Strategies (NeGST). Cette initiative est présentée dans l'annexe à ce document, dans la section consacrée au contexte de l'e-gouvernance au Nigeria.

5.6. Sénégal

5.6.1. Site web des démarches administratives

Le site a été créé le 24 Mai 2006 par l'Agence de l'Informatique de l'Etat (ADIE), structure autonome rattachée au Secrétariat Général de la Présidence de la République. L'ADIE a pour mission, dans le cadre de la politique de bonne gouvernance, de conduire la modernisation de l'administration par l'appropriation des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Le site web présente les informations utiles (pièces à fournir, coût, textes de référence, service compétent, etc.) pour mener à bien toute une série de démarches administratives courantes (demande de carte d'identité, extrait de casier judiciaire, permis de construire, etc.). Il permet d'orienter les usagers vers des services (accueil dans les organismes publics, point d'entrée sur le web public vers les services en ligne, services de renseignement tous supports, etc.) qui leur offrent l'occasion de connaître davantage leurs obligations, d'exercer leurs droits et d'accomplir leurs démarches.

Les principaux objectifs s'articulent autour d'une accessibilité pour tous les sénégalais aux informations administratives fiables (légalles, uniformes et à jour). En plus de la facilité d'utilisation pour les démarches administratives quotidiennes, le site doit fournir des informations sur les démarches concernant les « particuliers » et celles concernant les « professionnels ».

Le groupe cible spécifique est constitué des usagers de l'administration et des autres parties prenantes que sont les ministères et les collectivités locales avec une couverture du territoire national et de l'international.

Selon l'Agence de l'informatique de l'Etat, porteur de l'initiative, « A terme, le portail compte mettre en ligne toutes les procédures administratives pour ensuite s'orienter vers les téléprocédures. A ce jour, quelques 400 procédures sont déjà en ligne. Ces démarches qui jouent un rôle fondamental d'aide et d'assistance aux usagers dans la constitution de leurs dossiers administratifs, permettent également de rapprocher l'administration sénégalaise des usagers ».

L'analyse des questionnaires adressés à diverses personnes ressources (voir annexe) a permis de recueillir les commentaires suivants sur cette initiative :

- La structure du site et l'accessibilité aisée des informations ont été saluées.
- L'atteinte des objectifs de l'initiative est jugée globalement partielle dans la mesure où la méconnaissance du site web et le faible taux d'alphabétisation des cibles posent problème. Toutefois, selon Olivier Sagna, Administrateur de programme au CODESRIA, « L'objectif visant à mettre à la disposition des citoyens et des organisations toutes les informations permettant de faciliter l'accomplissement d'un certain nombre de démarches administratives est pleinement atteint avec les fiches-démarches et toutes les ressources qui les accompagnent ».
- Pour ce qui est de l'impact sur les groupes cibles spécifiques, il reste mitigé. En effet, plusieurs personnes ont estimé que l'initiative gagnerait à être davantage connue par la majorité des sénégalais.

Il est apparu au cours des interviews que la plupart des gens ne connaissent pas l'existence du site mais surtout les populations n'ont pas la culture de recherche sur le net pour obtenir des informations sur des pièces à fournir. Ils préfèrent se déplacer pour avoir l'information. Le site ne dispose pas également d'une version audio des démarches dans les principales langues

nationales largement utilisées au Sénégal, alors que de nombreuses personnes ne comprennent pas le français et/ou ne savent le lire.

Les recommandations ci-après ont été formulées pour améliorer et pérenniser le site web des démarches administratives :

- Lancement d'actions de sensibilisation, de vulgarisation permettant à tous les usagers de l'administration publique sénégalaise de connaître l'existence du site et savoir que toutes les informations sont accessibles pour toute démarche administrative ;
- Mise à jour permanente des fiches-démarches afin de prendre en compte les modifications opérées ou les nouvelles démarches ;
- Mise en place d'un glossaire explicitant tous les termes complexes issus du jargon juridique et / ou administratif ;
- Mise en place d'un certain nombre de démarches pour lesquelles la demande et la délivrance pourraient être faites de manière électronique ;
- Mise en place d'un certain nombre de démarches, notamment celles touchant au paiement de taxes et droits ou aux déclarations obligatoires pouvant être faites intégralement en ligne ;

- Lancement d'une grande campagne de communication sur les chaînes de télévision et de radio ainsi que dans la presse écrite pour faire connaître ce site ;
- Création de points d'accès publics avec des facilitateurs agréés ;
- Promotion de l'alphabétisation dans le pays.

5.6.2. Portail Internet sur la décentralisation et le développement local au Sénégal

Le portail a été créé en Mai 2006 par la structure dénommée Net Interactif Multimédia à Ouakam Cité Asecna/ Dakar. La structure est spécialisée dans la gestion de contenus et d'études sur les TIC, la décentralisation et le développement local.

L'initiative vise à sensibiliser progressivement les internautes et les citoyens sénégalais sur les enjeux et défis de la décentralisation et du développement local. L'objectif est d'agrèger toutes les informations concernant les collectivités locales, des projets et programmes mais aussi des ONG, pour avoir une vision transversale du développement local.

Les élus locaux, les citoyens, les ONG, les projets et programmes divers ainsi que les décideurs constituent les groupes cibles spécifiques de cette initiative qui couvre tout le territoire sénégalais. L'initiative

<http://www.sendeveloppementlocal.com/> vise à devenir le portail de référence sur la décentralisation et le développement local afin de favoriser les bonnes pratiques de gouvernance.

A terme, le promoteur de l'initiative compte permettre à toutes les collectivités locales du Sénégal d'avoir un site web ou une page de présentation sur le portail mais aussi d'aller régulièrement dans les régions pour faire remonter les informations et les besoins des citoyens à travers les collectivités locales.

5.6.3. Le site web du Forum Civil au Sénégal

Le Forum Civil (<http://www.forumcivil.sn>) est une association de la société civile très active au Sénégal qui a été créée en janvier 1993 sur la base d'un manifeste contenant onze principes directeurs qui inspirent l'action de l'association. Il œuvre pour :

- La promotion d'une démocratie globale et participative déclinée dans toutes ses dimensions : politique, sociale, économique et culturelle ;
- L'émergence d'une nouvelle citoyenneté consacrant un citoyen actif et responsable qui soit en mesure de faire prendre en compte ses aspirations par les décideurs et d'exiger le respect du principe de l'accountability ;

- La promotion de la transparence, la bonne gouvernance et la lutte contre la corruption ;
- La valorisation de l'expertise nationale et une meilleure prise en compte de la dimension technique objective dans les prises de décision.

La mise en ligne du site du Forum Civil date de 2001. Le site vise à sensibiliser les internautes en général et les citoyens en particulier à la promotion de la bonne gouvernance et la lutte contre la corruption. Pour l'organisation, les citoyens doivent s'approprier la lutte contre la corruption. Pour les y aider, elle met à leur disposition sur le site des matériaux de contrôle pour un plein exercice du contrôle citoyen.

Le Forum Civil exerce ce travail de contrôle à tous les échelons de l'administration, des entreprises publiques et semi-publiques, et des collectivités locales. Il couvre toutes les régions du Sénégal avec des antennes décentralisées et a été accepté en l'an 2000 par l'organisation *Transparency International* comme sa section sénégalaise.

Le site du Forum Civil intègre des outils du web 2.0 permettant à chaque citoyen d'interpeller plus facilement la structure sur des questions de bonne gouvernance et de lutte contre la corruption.

L'actualisation des informations est un défi que la structure compte relever. Elle compte également développer un système de communication interne entre

les différentes sections de l'organisation dans toutes les régions du Sénégal pour parvenir à un meilleur système d'échange d'information.

L'analyse des questionnaires posés aux personnes ressources permet de retenir notamment que:

- L'initiative est limitée dans l'atteinte de ses objectifs par un manque d'actualisation régulière des données du site ;
- Au niveau de l'impact sur les groupes cibles spécifiques, les personnes interrogées pensent qu'il y a un changement positif. Certes la corruption gagne du terrain mais le rôle de vigie du Forum Civil est salué ;
- L'interaction avec les usagers du site reste minimale.

Encadré 6 : Initiatives diverses au Sénégal

Le site des Assises Nationales

Les TIC ont été largement utilisées dans le cadre des Assises Nationales²⁸ organisées par la société civile et les partis politiques de l'opposition au Sénégal. L'objectif général de ces Assises nationales est de trouver une solution consensuelle globale, efficace et durable à la grave crise multidimensionnelle (éthique, politique, économique, sociale et culturelle) qui sévit dans le pays. Cette organisation dispose d'un site web qui fournit des informations régulières sur l'évolution des travaux qui se déroulent partout au Sénégal et à l'étranger. Des appels à contributions sont lancés à travers le site sur lequel des forums de discussions sont ouverts. Compte tenu des réticences des autorités politiques au pouvoir à reconnaître ces Assises, des manifestations importantes (lancement et restitution des travaux) sont régulièrement diffusées par vidéo sur Internet.

Grève de l'usage de la téléphonie mobile

Tout récemment, des associations consuméristes sous la direction de l'ASCOSEN²⁹ et l'UNCS³⁰ ont mené une campagne contre la RUTEL³¹ suite à l'application de la loi 2008-46 du 03 Septembre 2008 instituant une taxe sur l'utilisation ou l'accès aux réseaux de télécommunications publiques. Celle-ci s'est traduite par l'ajout de 2% au prix des services de télécom pratiqué hors TVA. Pour manifester leur désapprobation par rapport à cette loi jugée illégale, les associations consuméristes ont demandé aux consommateurs de s'abstenir de téléphoner, de procéder à toute opération de paiement de facture de télécommunications, d'abonnement, d'achat et de partage de crédit le 6 février 2009 de 8h à 15h. Le SMS a largement été utilisé pour relayer cette information, mais cette journée de mobilisation n'a pas connue un grand succès compte tenu des délais de préparation assez courts.



6 Bilan Des Initiatives Analysees

Les six pays couverts par cette étude ont tous inscrit l'administration en bonne place dans leurs initiatives d'e-gouvernance. L'administration en ligne constitue un vecteur privilégié pour préparer le citoyen à une participation effective en lui fournissant dans un premier temps l'information. Mais une véritable participation citoyenne grâce aux nouvelles technologies en est à ses premiers balbutiements, que l'on considère le concept du point de vue des initiatives mises en place par le gouvernement pour garantir l'interaction active avec le citoyen, ou de celles mises en place par les acteurs de la société civile pour assurer le contrôle citoyen et contribuer à une meilleure prise de décision ainsi qu'à une meilleure gouvernance politique.

6.1. Avancées remarquables

6.1.1. E-administration et e-services

Tout d'abord, les initiatives étudiées ont permis de mettre en lumière une volonté de faire face aux problèmes liés à la gouvernance démocratique et particulièrement de permettre une transformation des relations entre l'administration et les usagers. Au cœur de cette nouvelle approche, les TIC occupent une place primordiale.

Ainsi, l'on observe tout d'abord une amélioration de la qualité du service public et le développement de l'administration en ligne, d'une part en fournissant de l'information aux citoyens au travers des sites web des ministères par exemple, mais aussi en leur permettant d'effectuer des démarches administratives en ligne.

Ces dispositifs existent dans tous les pays, du Burkina Faso (portail de la Direction Générale des Marchés Publics, et autres sites web ministériels), à la Côte d'Ivoire (portail SIMGOUV) en passant par les cas plus évolués du Sénégal (site des démarches administratives), et surtout du Cap-Vert (guichet unique de la Maison du Citoyen). Ils permettent une meilleure efficacité du service (jusqu'à une offre intégrée public/privé au Cap-Vert), de rapprocher l'administration du citoyen et par là de développer des relations de confiance, indispensable préalable à une véritable participation. De la même manière, cette offre d'information et de service en ligne permet de renforcer la transparence comme l'illustre le cas du portail des Marchés publics au Burkina Faso.

6.1.2. Participation

Certaines de ces initiatives s'accompagnent de mesures pour favoriser, au-delà d'une relation unilatérale, une interaction entre les citoyens et leurs dirigeants et établir un dialogue sur la participation par les TIC. C'est le cas en Côte d'Ivoire par exemple où un centre d'appels interactifs et un « Forum de dialogue National » ont été mis en place.

Toutefois, c'est plutôt au sein de la société civile qu'ont été mis en place des dispositifs pour contribuer à une meilleure gouvernance par l'usage des TIC. Ainsi au Sénégal, on a noté

l'existence des sites du *Forum Civil*, et des associations des consommateurs comme *ASCOSEN*. Ces sites représentent des espaces d'expression et d'échange pour les membres de ces organisations qui y présentent toutes sortes d'analyses et de publications relatives à la transparence, la bonne gouvernance et la lutte contre la corruption. Les citoyens peuvent réagir sur les publications et les articles, mais les feedback reçus restent encore limités, notamment parce que certains ne peuvent exploiter les dispositifs existant ni n'en connaissent l'existence. Au Nigeria, les actions de WANGONet peuvent être inscrites dans ce sens. Les mérites du site Abidjan.net ont été reconnus.

De la même manière les blogs, on l'a vu, sont en expansion dans la région (cas de la Côte d'Ivoire) ouvrant de nouvelles perspectives de canaux d'expression et de participation. Il s'agit là encore de fournir des informations d'intérêt général aux citoyens et d'ouvrir des espaces d'échanges favorisant leur réaction sur les questions de gouvernance démocratique.

6.1.3. Renforcement des capacités

Cette étude a par ailleurs mis en lumière la nécessité d'accompagnement par la formation et la sensibilisation à ces thématiques, à tous les niveaux de la société. Il s'agit d'une part de lutter contre l'illettrisme et d'encourager l'appropriation des TIC par le plus grand nombre, y compris les plus défavorisés

(exemple des CIC au Ghana en milieu rural) ; d'autre part, il s'agit également de soutenir la recherche et la formation (y compris pour les dirigeants et au sein de l'administration) ce à quoi entend contribuer, par exemple, le Centre d'E-gouvernance du Ghana.

6.1.4. Infrastructures de communication

Enfin, dans tous les pays, les initiatives étudiées s'accompagnent de composantes visant à faciliter l'accès aux TIC et, par là, réduire la fracture numérique au sein même des populations, que ce soit avec le projet ADEN au Burkina Faso, la Maison du Citoyen au Cap-Vert ou les CIC au Ghana.

Pour pallier les problèmes de coût d'infrastructures, il faut relever l'utilisation de plus en plus fréquente du mobile et du SMS pour l'interaction gouvernement citoyens ainsi que pour les mobilisations sociales et politiques dans l'ensemble des pays étudiés. En effet, les principaux bénéficiaires ciblés par les initiatives actuelles ont peu accès à l'Internet, vecteur privilégié utilisé.

Dès lors, la téléphonie mobile en particulier le SMS joue un rôle fondamental dans l'e-participation balbutiante ouest africaine. Que ce soit au Sénégal, au Nigeria (mobilisation politico-sociale par l'usage du SMS et de la

téléphonie mobile) ou au Cap-Vert (usage de la téléphonie mobile pour l'accès aux informations administratives de la Maison du Citoyen), son utilisation se développe. Le recours à cette technologie a permis aux initiatives de se targuer des meilleurs résultats en termes d'impact sur les populations cibles grâce à son utilisation plus facile et moins coûteuse. Au Nigeria, le Conseil National de l'Etat a reconnu une baisse dans le taux de criminalité comme partiellement due à l'émission proactive du Journal de la Police.

En définitive, l'e-participation à travers le téléphone mobile connaît une certaine réalité. Et on peut, en outre, être tenté de valoriser l'usage de la télévision et de la radio dans l'e-participation. Leur rôle reste central et prépondérant dans la promotion de la participation citoyenne à la gouvernance à ce jour.

L'étude menée ici a donc permis de décrire des initiatives innovantes ouvrant la voie à de nouvelles formes de participation citoyenne par les nouvelles technologies, mais ces améliorations ne doivent pas occulter le fait que le citoyen n'a pas encore accès à toutes les informations et que le niveau de contrôle qu'il peut exercer reste faible. Si elles sont encourageantes, ces initiatives ne reflètent pour l'instant qu'une e-participation balbutiante et n'occultent pas des défis majeurs dans ce domaine.

6.2. Défis majeurs

6.2.1. E-administration et e-services

Si les gouvernements on l'a vu, ont témoigné d'une vraie volonté pour rapprocher l'administration des citoyens, la disponibilité de supports de communication et de partage institués par ces derniers n'entraîne pas mécaniquement leur appropriation et leur utilisation par les citoyens. Il est reproché aux initiatives relevant des pouvoirs publics, le manque d'interactivité suffisante entre l'administration et les citoyens. En tant qu'espaces d'échange, la structure des portails web ne favorise pas une implication franche du citoyen dans le processus d'élaboration des politiques, surtout dans le processus de prise de décision. D'ailleurs, rares sont les initiatives qui disposent d'espace de forums, et pour ceux qui existent, le problème de l'animation et de la modération est majeur.

La question de l'impact des contributions et avis dans les décisions politiques se pose également. Le faible niveau de retour d'information contribue à réduire l'usage de ces interfaces, les courriers adressés à travers les interfaces de correspondance restent trop souvent sans suite. Cette situation s'explique en partie par le manque de ressources humaines affectées à la gestion quotidienne des sites web.

En outre, malgré le niveau atteint progressivement par l'intégration du service public (cas du Cap-Vert), celui-ci n'est pas encore effectivement axé sur le citoyen. Il y a un besoin d'instaurer une nouvelle culture institutionnelle dans l'administration publique. Tout ceci fait que la capacité d'intervention du citoyen pour infléchir l'action publique est très réduite voire inexistante à travers les dispositifs mis en place.

6.2.2. Participation

L'activisme des acteurs de la société civile dans la promotion de la participation citoyenne à la gouvernance par les TIC est encore faible. En effet, malgré la place qu'occupe la problématique de la bonne gouvernance dans les débats citoyens contemporains, ceux-ci peinent à initier des actions visant à promouvoir davantage la participation citoyenne à la gouvernance par les TIC. Les quelques initiatives qui existent souffrent aussi d'un déficit d'interactivité avec le citoyen. En outre, les initiatives d'associations ou ONG sont largement tributaires de la disponibilité des ressources offertes par les bailleurs sollicités. Beaucoup d'initiatives intéressantes connaissent des interruptions ponctuelles ou permanentes, à l'image des outils anti-corruption présentés dans les initiatives nigérianes, par suite d'indisponibilité de ressources financières.

6.2.3. Renforcement des capacités

L'appropriation des TIC et des ressources décrites est encore très faible. En effet, le taux alphabétisation des populations est très bas et il est d'autant plus difficile d'avoir accès à ces outils que leurs contenus ne sont le plus souvent disponibles que dans des langues occidentales. Une des limites du projet de l'ADIE au Sénégal est ainsi le manque de version audio en langues locales.

D'autre part, la culture numérique n'est pas encore développée. Comme il a été décrit dans le cas du portail des marchés publics au Burkina Faso (par exemple), il existe des résistances à l'e-administration considérée encore comme peu fiable.

Enfin, ces initiatives souffrent d'un manque de diffusion et sont souvent méconnues. Pour une meilleure utilisation des services d'e-gouvernement disponibles, il y a un besoin pressant de mieux informer les citoyens sur les services existants et la manière dont ils peuvent être utilisés.

6.2.4. Infrastructures de communication

Cette étude a mis finalement en lumière les défis cruciaux en terme d'infrastructures pour les pays cibles. Même s'il existe des innovations et perspectives intéressantes (mobile etc.), le coût des dispositifs d'e-gouvernance reste un frein fondamental au développement d'initiatives favorisant la participation citoyenne par les TIC.

6.3. Perspectives

Pour faire face à ces défis et limites, des perspectives ont été dégagées. Elles se déclinent d'abord à travers les grands projets en cours au niveau de l'administration. La mise en place d'un cadre juridique approprié en matière de validité des documents électronique, de signature électronique et de protection des données personnelles prévue dans la plupart des pays et promue par la CEDEAO et l'UEMOA favorisera sans aucun doute le développement des projets et d'expériences offrant des possibilités de transaction directes entre les citoyens et l'administration publique.

Les premières générations d'applications d'e-gouvernance (celles qu'on observe actuellement) se sont surtout limitées à la diffusion de l'information, avec parfois des possibilités de téléchargement disponibles. Mais il apparaît manifestement un déficit d'interactivité et un manque de contrôle et d'influence du citoyen sur les actions et décisions des agents de l'Etat. Dès lors, dans la région, on évolue vers l'offre de plus d'interactivité avec le citoyen. Comme l'a indiqué M. Cheikhou Ly, Directeur des Relations Extérieures et de la Communication de l'ADIE au Sénégal à propos du site des démarches administratives :

« Après cette première phase du projet des démarches administratives, nous allons offrir l'accès à un plus large public, en mettant à leur disposition des CDROM, des clés USB, et des bornes interactives, afin qu'il puisse accéder plus facilement aux informations sur les démarches ».

Cette volonté sénégalaise se traduit déjà par l'expérimentation de *bornes interactives* qui permettent aujourd'hui, grâce à un écran tactile et une bonne iconographie, de rendre accessible les démarches à un public plus important, y compris ceux qui souffrent d'handicaps. Celles-ci seront disponibles en version en ligne ou locale, avec la possibilité d'imprimer les formulaires. Ces bornes seront bientôt mises à la disposition du public.

Pour ce qui concerne le Cap-Vert, la Maison du Citoyen va se renforcer avec l'offre de nouveaux services. Enfin de manière générale, l'utilisation de la téléphonie mobile dans l'accès aux services administratifs devrait se renforcer ainsi que l'illustre déjà la Maison du Citoyen.

La consolidation de la démocratie devrait favoriser une meilleure implication du citoyen et la prise en compte de ses préoccupations et propositions dans l'élaboration des politiques publiques ; il est de même pour le renforcement progressif de l'action des organisations de la société civile africaine œuvrant dans le champ de la gouvernance.

7 Conclusion Et Recommandations

7.1. Conclusion

Cette étude avait pour ambition de contribuer à l'appréciation de la réalité de l'e-participation en Afrique de l'Ouest. Les initiatives analysées nous permettent de tirer comme première conclusion que l'e-gouvernance se développe bien en Afrique, où elle a prouvé sa pertinence et son efficacité. Si ce concept s'illustre d'abord dans la région par le renforcement de l'usage des TIC au sein de l'administration, son interconnexion et par l'offre statique de services d'information en ligne, les illustrations de l'e-participation commencent progressivement à s'observer. Mais les facteurs devant favoriser la participation des citoyens à la prise de décision à travers les dispositifs techniques institués par les gouvernements (sites web institutionnels et autres) sont faiblement pris en compte ou développés. Dès lors, l'e-participation de ce point de vue en est encore à ses balbutiements. En outre, si l'on considère l'e-participation de manière plus large, en particulier du point de vue des initiatives citoyennes pour contribuer à une meilleure prise de décision et à une meilleure gouvernance par l'usage des TIC, quelques initiatives existent, même si elles sont également faiblement développées.

Éléments remarquables au niveau des pays

Le Cap-Vert a pris une bonne option sur l'e-participation avec le concept de « Maison du citoyen ». Le concept de la Maison du citoyen vise l'intégration des services publics pour éviter au citoyen de parcourir physiquement plusieurs services publics avant de satisfaire ses besoins. Il s'agit d'un modèle innovant unique qui pourrait être répliqué dans différents pays.

Les gouvernements Burkinabè et Ghanéen ont mis en place des initiatives pour améliorer l'accès des services TIC au citoyen. Le site portail mis en place au Burkina Faso vise à mettre à la disposition de tous, les appels d'offres publics et renforcer la transparence.

En Côte d'Ivoire, la mise en œuvre du réseautage social comme moyen de faire dialoguer les composantes de la nation sur des questions d'importance est remarquable.

Au Nigeria, le Journal de la Police constitue un outil original d'interaction qui répond à une des préoccupations essentielles des citoyens : la sécurité, les performances de la police nationale. Ce programme radio offre au public les moyens de communiquer avec la police nigériane avec pour objectifs de réduire le fossé entre la police et les populations, d'aider à réformer la police nigériane, de promouvoir de meilleures relations entre la police et les citoyens, et de donner ainsi à la police l'opportunité d'être plus efficace, plus responsable et proactive.

Avec son site sur les démarches administratives, le Sénégal a de manière remarquable offert l'opportunité d'un accès plus rapide et facile aux services administratifs. Ce site se développe progressivement, intègre aujourd'hui des téléprocédures comme le site portail de la Maison du Citoyen au Cap-Vert, et devrait encore mieux intégrer des vecteurs d'e-participation dans les mois à venir.

L'utilisation des TIC dans les activités des acteurs de la société civile pour contribuer au renforcement de la gouvernance progresse, comme l'illustrent, dans une mesure relative les activités intégrées autour du site web des Assises Nationales du Sénégal, les contributions citoyennes sur les sites Abidjan.net, certains blogueurs de la plate-forme de blogs Ivoire-Blog, les outils anti-corruption développés au Nigeria par WANGONet ou la mobilisation syndicale ou revendicative par l'utilisation des SMS. Outre ces « nouveaux » médias, le rôle de la radio dans la promotion de la participation citoyenne à la gouvernance a été réaffirmé.

Objectifs visés

On peut retenir que d'une manière générale, les principaux objectifs des initiatives d'e-gouvernance présentées dans ce rapport sont:

- L'accès à l'information ;

- La fourniture de services permettant une plus grande transparence et efficacité ;
- La gouvernance locale et la décentralisation ;
- Le dialogue entre acteurs étatiques et non-étatiques ;
- Le partage des connaissances et la formation.

Ainsi, les TIC facilitent et renforcent la participation citoyenne dans des domaines divers, comme l'illustre la variété des initiatives décrites, et ce, malgré les immenses défis auxquels sont confrontés les pays cibles, tant en termes de développement humain, social, et économique, que de gouvernance démocratique. Si elle n'est réalisée aujourd'hui qu'à une petite échelle, favorisée par un nombre réduit de projets, cette forme de participation est donc une réalité en Afrique de l'Ouest aujourd'hui.

De la même manière, cette étude a mis en exergue le caractère partiel de cette participation. En effet, il existe, on l'a vu, des canaux permettant aux gouvernements, institutions ou organisations de la société civile de fournir de l'information aux citoyens, mais aussi de les consulter sur des problèmes spécifiques. Cependant, il faut noter le faible niveau de la participation citoyenne surtout pour la participation à la prise de décision. Selon le modèle détaillé dans la

première partie de cette étude, il semble donc que si les deux premiers paliers (information) et (consultation) sont en voie de mise en place, la possibilité d'un vrai dialogue avec les gouvernements et l'influence sur les politiques publiques restent à réaliser.

Pour parvenir à une réelle et large participation dans ce domaine, il faudrait que les sociétés africaines accordent plus de place à la participation comme composante de la citoyenneté.

L'étude n'a pas procédé à une évaluation véritable de l'impact des initiatives présentées, notamment en ce qui concerne les usages effectifs des dispositifs identifiés, tel que vécu par les citoyens. Mais elle a mis en lumière certaines des limites de ces dispositifs, leurs plus-values et a surtout permis de dégager des perspectives.

Si quelques pays ont démontré qu'il est possible, malgré la rareté des ressources financières, de réaliser de solides progrès en matière de e-gouvernance (initiatives telles que la Maison des citoyens au Cap-Vert par exemple), deux piliers essentiels sont avant tout nécessaires pour effectuer de réels progrès dans ce domaine. D'une part, une forte volonté politique au niveau national est nécessaire pour faire face aux défis de pauvreté et de développement, de lutte contre les inégalités sous toutes leurs formes et particulièrement les inégalités homme-femme. D'autre part, une vision multipartenaire (gouvernement, secteur privé, société civile) pour la mise en place

des infrastructures de base et accès sur la lutte contre la pauvreté s'impose.

Les coûts élevés de réalisation d'une infrastructure robuste capable d'être la dorsale des applications d'e-participation constituent, entre autres, des explications à la faible étendue de l'e-gouvernance. L'explosion des technologies mobiles, comme dans le cas de la téléphonie par exemple, plus accessibles, entrouvrent de nouvelles perspectives.

7.2. Recommandations

Les différentes initiatives évaluées ont mis en lumière des réussites et aussi des défis majeurs à relever. Ainsi, en termes de participation citoyenne et d'e-gouvernance, et malgré, les progrès réalisés, il s'agit désormais de soutenir la participation de tous aux processus de prise de décision. Il est donc crucial pour les gouvernements nationaux de développer des politiques centrées sur le citoyen et surtout orientées et associant les plus vulnérables et les plus marginalisés, y compris les femmes et les jeunes.

Cette approche inclut :

- Le renforcement de la volonté politique pour porter cette nouvelle vision de la gestion démocratique de l'Etat et conduire les changements qui en découlent ;
- Le développement de politiques inclusives et prioritaires ;

- L'émergence d'une nouvelle culture institutionnelle dans l'administration publique et la consolidation de la gouvernance locale ;
- Une approche intégrée qui vise à améliorer la valeur des services qui sont fournis aux citoyens et aux entreprises ;
- Le développement des services mis en place en direction des populations les plus marginalisées ;
- Une réorganisation administrative basée sur l'intégration : à la fois intra-organisationnelle, et inter-organisationnelle.

Parmi les défis à relever, ceux liés au développement humain sont cruciaux ; il s'agit particulièrement de :

- L'amélioration des capacités humaines à tous les niveaux. Cela inclut :
 - L'accentuation des efforts de scolarisation et d'alphabetisation ;
 - La réduction du fossé homme-femme en matière d'éducation ;
 - La promotion des langues nationales et locales ;
 - Le soutien à la formation et à l'accès aux connaissances.
 - La lutte contre les inégalités économiques mais aussi sociales et la pauvreté.
 - Favoriser l'instauration de services et de protection sociale destinés aux plus pauvres et aux plus marginalisés.
- Pour faire face à ces défis, la diffusion des TIC est donc un élément clef. Il convient pour cela de :
- Sensibiliser aux implications et enjeux spécifiques de l'extension de l'usage des TIC, notamment en ce qui concerne :
 - Au niveau politique, législatif : les lois et règlements relatifs à l'accès du citoyen aux informations publiques, le cadre légal qui gère le service universel ;
 - Au niveau économique : le coût d'accès, les impacts de la main mise progressive des compagnies de télécommunications sur le développement national, les impacts sur l'environnement ;³²
 - Au niveau social, technique : la maîtrise de la technique, l'appropriation et les innovations dans l'usage ;
 - Au niveau organisationnel : la promotion d'une culture de collaboration et d'échange, l'amélioration des processus de décision, la recherche de l'efficacité et de l'efficacité collective.
 - Promouvoir un accès universel, notamment en tenant compte des solutions et options adaptés pour les populations les plus défavorisées et les zones rurales.

- Sensibiliser à l'usage des TIC pour l'amélioration de la gestion et de la coordination des actions gouvernementales et de toutes les institutions connexes de l'Etat.
- Appuyer l'engagement des médias et de la société civile dans l'usage des TIC en général, dans les canaux de participation en particulier.

D'autres recommandations spécifiques se déclinent comme suit :

- Promouvoir les initiatives modèles, dont certaines ont été identifiées dans cette étude ; il s'agit notamment de la maison du citoyen (Cap-Vert) et du système de requête SMS (Nigeria) ; pour chacune de ces initiatives, il y a donc lieu de mener des études approfondies en vue de reconfirmer les impacts réels et les avantages effectifs pour la démocratie ;
- Promouvoir l'usage de la téléphonie mobile dans l'e-participation : compte tenu de l'usage actuel et prévisible des téléphones cellulaires GSM et particulièrement des SMS, il est évident que les solutions envisagées devront privilégier ce mode de communication ;
- Promouvoir l'accès aux services publics dans les points d'accès communautaires aux TIC ;
- Soutenir et promouvoir la recherche en matière d'e-participation, non seulement en Afrique de l'Ouest mais aussi à l'échelle de tout le continent ; c'est en produisant du savoir, des

méthodes et des bonnes pratiques que la réalité et les mécanismes de ce phénomène pourront mieux être appréhendés, permettant d'ouvrir de nouvelles perspectives ;

- Mieux informer et sensibiliser sur les dispositifs d'e-gouvernance et d'e-participation mis en place. En effet, pour être mise en place, la participation citoyenne à l'e-gouvernance doit être expliquée et comprise par les citoyens mais aussi les dirigeants. Les pays de cette région font face à beaucoup de priorités qui entrent en concurrence : lutte contre la pauvreté, manque d'infrastructures, accès aux soins de santé, etc. Il est donc fondamental de montrer les bénéfices de la mise en place de canaux d'e-participation dans l'effort global de promotion du développement humain : permettre au plus grand nombre de s'exprimer sur leurs nécessités, centrer les services sur ceux qui en ont le plus besoin et par là, adopter une approche collaborative pour répondre aux défis actuels. La promotion de l'accès aux TIC et l'e-gouvernance ont ainsi été reconnus comme critique dans l'achèvement des Objectifs du millénaire.

Ces recommandations s'adressent à un public large et divers. Elles constituent aussi pour l'IPAO et le PNUD, dans le cadre de la pratique de l'e-gouvernance en Afrique de l'Ouest, des indications de pistes d'actions futures.

8

Annexes

8.1. Annexe 1. Présentation des contextes de la gouvernance démocratique, des TIC et de l'e-gouvernance dans les pays cibles

8.1.1. Burkina Faso : au pays du réalisme

Le Burkina Faso, encore appelé « Pays des hommes intègres » a, en 1991, adopté sa nouvelle constitution par voie référendaire, consacrant la démocratie multipartite comme régime politique. La vie politique est ainsi animée par plusieurs partis politiques et des élections locales, législatives et présidentielles sont régulièrement organisées, même si elles souffrent parfois de contestation comme dans la plupart des pays africains nouvellement démocratiques. La société civile y est également très active et est présente dans les différents secteurs de développement, y compris celui des Technologies de l'Information et de la Communication. Le « Plan National de Bonne Gouvernance » reconnaît l'existence de la société civile comme composante de l'espace de gouvernance, aux côtés des autres acteurs nationaux.

Un plan de développement de l'infrastructure nationale d'information et de communication a été adopté en 2000. En 2004, sa stratégie d'opérationnalisation a été ensuite adoptée, avec pour objectif de mettre les TIC, anciennes comme

nouvelles, au service de la lutte contre la pauvreté. Elle est dénommée cyber-stratégie nationale et s'articule autour de six axes :

- Axe 1 : l'intégration de nouveaux objectifs liés à l'e-gouvernance dans le plan national de bonne gouvernance et dans le cadre stratégique de lutte contre la pauvreté ;
- Axe 2 : la promotion du partenariat secteur public, secteur privé et société civile et le renforcement de la coopération internationale dans le domaine des nouvelles technologies de l'information et de la communication ;
- Axe 3 : la mise en place du cadre juridique de la société de l'information et d'une politique de sécurité ;
- Axe 4 : le renforcement de l'expertise nationale dans le domaine des nouvelles technologies et la promotion de l'e-emploi et d'une industrie locale de services basée sur ces technologies ;
- Axe 5 : la mise en place d'une stratégie de communication afin de susciter l'adhésion de toutes les composantes de la société aux objectifs du plan de développement de l'infrastructure nationale d'information et de communication ;

- Axe 6 : l'instauration d'un mouvement d'ensemble dans l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication à travers l'intégration de l'e-gouvernance dans les politiques et plans sectoriels.

Situation de l'e-gouvernance

Comme on le constate, l'e-gouvernance est en première ligne dans la cyberstratégie du Burkina Faso. La stratégie d'opérationnalisation du plan de développement des infrastructures d'information et de communication

définit la gouvernance électronique comme « la manière de diriger et d'administrer grâce à l'utilisation d'Internet et des autres TIC, d'améliorer l'efficacité et le contrôle dans la gestion, d'améliorer les services offerts au public, de développer la responsabilisation et la transparence dans les relations entre les citoyens, les entreprises et l'administration, tout en favorisant le développement d'une société de l'information et le processus de démocratisation ». Des objectifs spécifiques ont été définis pour l'e-gouvernance, suivant quatre nouveaux axes correspondants aux quatre axes du Cadre Stratégique de Lutte contre la Pauvreté.

Encadré 7 : Quelques objectifs de l'e-gouvernance au Burkina Faso

• Objectif 1 : La Gouvernance politique

- Renforcer les capacités des organes de presse (radio, télévision, presse écrite) publics et notamment par leur interconnexion au Réseau National de l'Information et de la Communication (RENICOM) et améliorer ainsi la circulation de l'information ;
- Produire en langue nationale des contenus multimédias, des revues électroniques et des émissions radiophoniques et télévisées, d'information et de sensibilisation sur les textes législatifs et réglementaires, les droits humains et l'éducation civique, etc. ;
- Améliorer la visibilité des partis politiques et la participation citoyenne aux débats politiques ; renforcer et crédibiliser le système électoral grâce aux TIC ;
- Améliorer grâce aux TIC la visibilité de l'action gouvernementale ;
- Renforcer les capacités, et améliorer la visibilité du parlement, des organes consultatifs et de médiation grâce aux TIC ;
- Renforcer grâce aux TIC les capacités et l'efficacité de l'appareil judiciaire ;

- Renforcer les capacités et améliorer la visibilité des représentations diplomatiques du Burkina à l'étranger grâce aux TIC ;
- Renforcer les capacités et améliorer la visibilité des OSC grâce aux TIC.

Objectif 2 : La Gouvernance administrative

- Améliorer grâce aux TIC l'efficacité du personnel de l'administration
- Améliorer grâce aux TIC l'accès des services offerts par l'administration afin d'améliorer la qualité des interactions avec les citoyens, la transparence et l'intégrité de l'administration et de contribuer ainsi à la réduction du coût des transactions.
- Améliorer grâce aux TIC la gestion du personnel de l'état.

Objectif 3 : La Gouvernance économique

- Renforcer grâce aux TIC les instruments et mécanismes de gestion de l'économie et mettre à la disposition des organes de contrôle et de pilotage de l'économie des informations fiables afin d'améliorer la rationalité et la pertinence des prises de décision et l'efficacité des informations publiques ;
- Améliorer grâce aux TIC, la transparence et le contrôle dans la gestion budgétaire et comptable, la gestion de l'aide financière internationale, la lutte contre la corruption ;
- Renforcer grâce aux TIC les organes de lutte contre la corruption ;
- Renforcer les capacités des opérateurs économiques grâce à la e-gouvernance afin d'améliorer leur compétitivité et leur productivité
- Réduire les délais et le coût des transactions commerciales et l'information sur ces transactions grâce aux TIC.

Objectif 4 : La Gouvernance locale

- Renforcer grâce aux TIC les instruments et mécanismes de gouvernance et de gestion de l'économie locale ;
- Améliorer grâce aux TIC la visibilité des collectivités locales et des actions en faveur

du développement, la gestion des parcelles et de l'aménagement du cadre de vie, la transparence et le contrôle de la gestion budgétaire et comptable, la gestion de l'aide financière internationale ;

- Renforcer grâce aux TIC les instruments et mécanismes de gouvernance et de gestion de l'économie locale ;
- Améliorer grâce aux TIC la visibilité des collectivités locales et des actions en faveur du développement, la gestion des parcelles et de l'aménagement du cadre de vie, la transparence et le contrôle de la gestion budgétaire et comptable, la gestion de l'aide financière internationale, l'accès aux services offert par l'administration locale.

Pour plus d'informations, voir le document <http://www.mpt.bf/cyberstrategie/strategie.pdf>

Pour la mise en œuvre des objectifs et axes identifiés, la cyber-stratégie définit six programmes prioritaires et six dispositifs de suivi de ces programmes : mise en place d'un environnement propice (infrastructure, cadre juridique, expertise nationale), e-services pour le développement du monde rural, l'e-gouvernement, le e-commerce, la e-éducation, la e-santé.

Trois points majeurs sont à retenir en ce qui concerne la finalité de l'e-gouvernance au Burkina Faso : l'e-administration pour une plus grande efficacité de l'Etat, l'e-service pour répondre aux besoins des citoyens, des usagers, l'e-gouvernement pour rapprocher le citoyen de ses dirigeants; le tout sous-tendu par un environnement (infrastructurel, cadre juridique et réglementaire) propice à leur développement.

Il en résulte la mise en place de sites web ministériels fonctionnels comme outils d'appui à la communication gouvernementale, à la réalisation de nombreux programmes en direction du système éducatif, sanitaire et de divers autres secteurs du développement qui ont une utilisation marquée des TIC ainsi qu'à la mise en place de projets d'envergure nationale pour améliorer la connectivité et favoriser les services.

8.1.2. Cap-Vert: le pays des meilleurs modèles ?

La République du Cap-Vert est souvent citée comme exemple en matière d'application des principes de la démocratie. Après un régime de parti unique durant 15 ans à la suite de l'indépendance en 1975, le Cap-Vert a restauré le multipartisme, a promulgué

une constitution démocratique, conduit depuis 1991 une série d'élections (législatives, présidentielles, etc.) avec une remarquable stabilité : depuis le 5 juillet 1975, jour de l'indépendance, le Cap-Vert n'a connu que trois Présidents de la République.

Depuis 1998, des efforts très importants ont été fournis au Cap-Vert dans le cadre de l'utilisation effective des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'administration publique. De nombreux systèmes d'information ont été développés avec comme philosophie l'intégration totale.

Des actions sont prévues pour promouvoir le suivi des initiatives du gouvernement et celles des communautés locales, illustrant la participation citoyenne à la gouvernance publique ou l'interaction entre les administrations centrale et locale.

Le pays est récemment passé du groupe des pays les moins développés à celui des pays moyennement développés. Avant l'indépendance du Cap-Vert, le secteur des télécommunications était géré par une compagnie portugaise, la Radio Marconi. Après l'indépendance, le pays a éprouvé le besoin et le désir de développer ses infrastructures de télécommunication. Une agence de régulation a été créée en 1976 avec pour rôle l'élaboration d'une stratégie nationale pour le secteur des télécommunications, les relations internationales aussi bien que la définition et la distribution des fréquences. En 1981, la première

société nationale de télécommunication publique a été créée à travers des accords spécifiques signés avec le Portugal.

Au Cap-Vert, le taux d'utilisation de la téléphonie mobile est de loin plus élevé (41 %) que celui de l'Internet (13,9 %). Ainsi, le téléphone mobile semble être un canal intéressant pour les initiatives d'e-gouvernance. Le nombre de ménages disposant d'ordinateurs étant très faible, rendre les services Internet disponibles sur les téléphones mobiles pourrait avoir une importante valeur ajoutée. C'est la motivation qui est à la base du fait que l'opérateur principal de téléphonie mobile ait commercialisé dès le 2ème semestre de 2008 l'accès Internet à travers la téléphonie mobile. Certaines institutions capverdiennes ont déjà rendu leurs services web accessibles aux usagers de la téléphonie mobile.

Situation de l'e-gouvernance

L'histoire de l'e-gouvernance au Cap-Vert démarre avec la réforme des services fiscaux. En effet, jusqu'en 1991, le système fiscal du Cap-Vert a été caractérisé par une administration lente et lourde avec pour conséquence le taux élevé de non paiement d'impôts aussi bien par les personnes physiques que les entreprises. C'est en vue de résoudre ces problèmes et d'instaurer un système fiscal plus équitable que le gouvernement a mis un accent particulier sur la réforme fiscale. Ce chantier a démarré en 1992 dans le but de créer pour l'administration financière de l'Etat un environnement institutionnel et légal adéquat.

Dans ce contexte, et dans le cadre des efforts accomplis pour résoudre les problèmes rencontrés dans la mise en œuvre de ces réformes, le gouvernement a créé en août 1998 une unité pour la gestion financière de l'Etat – RAFE³³ (Unité pour la réforme de l'administration financière de l'Etat). Cette unité est logée au ministère des finances et a pour responsabilité la création de systèmes d'information modernes et de plateformes technologiques en s'appuyant sur les ressources humaines nationales, pour promouvoir l'efficacité et l'efficacité de l'administration publique.

Dès son démarrage, le RAFE visait l'intégration des systèmes d'information et a adopté une approche de gestion efficace avec une forte motivation des employés. Le RAFE a mis en place l'infrastructure TIC du Cap-Vert, et a créé de nombreux réseaux locaux (LAN) qui ont été par la suite interconnectés dans un réseau d'entreprise (WAN) à l'échelle nationale. Le succès des projets mis en place par l'entité gouvernementale a conduit à sa tacite reconnaissance comme un important noyau pour la promotion du développement technologique et l'utilisation des TIC dans l'administration publique capverdienne. Le RAFE a été fermé en 2003, et a été remplacé par une nouvelle institution, mais ses activités ont constitué le point de départ d'une nouvelle ère dans la gouvernance et l'administration publique au Cap-Vert. En 2002 par exemple, l'infrastructure mise en place par le RAFE a permis l'interconnexion de 56 édifices publics avec 53 serveurs et 2.300 utilisateurs.

Après les élections de 2001, un nouveau programme de gouvernement a été approuvé pour la période 2001-2005. Ce programme a retenu comme un de ses principaux centres d'intérêt, l'élaboration et la mise en œuvre de politiques dans le secteur des télécommunications, notamment dans le domaine des technologies de l'information et de la communication, y compris la généralisation de l'utilisation de l'Internet. Ainsi, pour la réforme de l'administration financière de l'Etat, le gouvernement a identifié les étapes suivantes : élargissement du réseau de communication de l'Etat ; formation des ressources humaines à l'utilisation des outils développés et adoptés ; intégration de bases de données et d'applications visant à permettre une meilleure gestion de l'Etat, sur les plans financier et administratif.

Le gouvernement est parfaitement conscient du rôle important joué par le RAFE dans la modernisation de l'administration publique du pays. Il reconnaît aussi la nécessité d'un meilleur environnement institutionnel pour une intervention plus large de cette organisation compte tenu du programme du gouvernement, qui vise à promouvoir le développement des TIC. Dans ce contexte, un comité inter-ministériel pour l'innovation et la société de l'information (CIISI³⁴), a été créé en 2003, sous la tutelle directe du premier ministre. Les trois rôles principaux de ce comité étaient :

- Proposer une stratégie intégrée pour l'innovation, la société de l'information et l'e-gouvernement ;

- Approuver la stratégie et le plan d'e-gouvernement ;
- Approuver la responsabilité des ministères et des institutions publiques dans l'e-gouvernement.
- Élaboration d'un rapport d'évaluation sur les technologies de l'information et de la communication au Cap-Vert ;
- Organisation d'un forum national de réflexion sur le partenariat dans la société de l'information.

Dans le décret de création du CIISI en juin 2003, le gouvernement a reconnu que l'e-gouvernement est une grande opportunité pour susciter des changements dans la structure organisationnelle de l'Etat et pour moderniser l'administration publique. Une telle modernisation pourrait améliorer les services offerts aux citoyens, réduire les dépenses et améliorer la productivité. Le CIISI avait la responsabilité d'être la structure centrale responsable de la coordination de toutes les activités du gouvernement qui font la promotion de l'e-gouvernement, de l'innovation et de la société de l'information dans le pays. En tant que comité interministériel, le CIISI a créé une branche opérationnelle pour la société de l'information (NOSI³⁵), qui intègre le RAFE avec comme objectif la création de conditions institutionnelles pour des résultats transversaux importants. En plus d'assumer la responsabilité opérationnelle de gestion des activités en cours, le NOSI a aussi reçu d'autres attributions spécifiques :

- Élaboration et présentation des procédures pour le plan stratégique de la société de l'information ;

La création d'un plan national pour la société de l'information et d'un plan d'action pour l'e-gouvernement sont les deux attributions principales données au CIISI, quand il a été créé en 2003. Dans le cadre de ces attributions, deux documents ont été élaborés : le plan stratégique de la société de l'information (ISSP³⁶) et le plan d'action de l'e-gouvernement (EGAP³⁷). Ces documents ont été élaborés et approuvés par le gouvernement en octobre 2005. Ils ont dessiné un plan pour la société de l'information et pour l'e-gouvernement au Cap-Vert pour la période 2005-2010.

Outre les directions à suivre par le Cap-Vert pour une société de l'information et un e-gouvernement effectifs, des projets spécifiques ont été recommandés avec des délais spécifiques. En tant que branche opérationnelle du CIISI, le NOSI a la responsabilité d'opérationnaliser l'élaboration de tels documents.

Le RAFE et le NOSI ont accompli une tâche immense pour créer toute l'infrastructure TIC nécessaire au Cap-Vert et ont développé d'importants systèmes d'information pour les différents

secteurs de l'administration publique. L'infrastructure TIC actuelle de l'Etat du Cap-Vert interconnecte 90 unités organisationnelles de l'administration publique, 4500 utilisateurs et 3900 ordinateurs. C'est un réseau unique au niveau du gouvernement pour toute l'administration publique nationale, y compris les collèges, l'université publique, les institutions publiques, les municipalités, les ministères etc.

Plusieurs services sont disponibles, tirant profit de l'intégration du système d'information de l'administration publique. Ce genre de services est fourni dans une perspective orientée vers le citoyen. L'idée était que depuis une même institution, le citoyen ait accès à tous les services de l'administration publique dont il a besoin sans se déplacer de service en service. Un tel accès est rendu possible grâce à plusieurs réseaux : Web, téléphonie mobile, SMS etc. Cette institution, baptisée « Maison du citoyen » est l'initiative du ministère de la Réforme de l'Etat et de l'Administration publique, en coopération avec le noyau opérationnel de la société d'information (NOSI). Elle a été présentée dans le corps de ce document.

8.1.3. Côte d'Ivoire : une sortie progressive de la crise politique

La Côte d'Ivoire a été depuis son indépendance (en 1960) jusqu'au années 90, un modèle d'intégration au niveau

de la sous région. Les populations autochtones et étrangères coexistaient harmonieusement. Premier producteur de cacao mondial, elle était l'une des puissances économiques régionales, et attirait des immigrants de toutes les sous-régions d'Afrique occidentale. Le pays présentait alors toutes les facettes d'un modèle de stabilité dans une région qui connaissait différents conflits. Mais le gouvernement autocratique du seul Parti Démocratique de Côte d'Ivoire (PDCI) a affronté des défis grandissants lorsque la situation économique s'est dégradée au cours des années 1980.

Le processus démocratique ivoirien entamé dans les années 90 avec l'instauration du multipartisme, n'a pas connu de rupture jusqu'au coup d'état militaire du 24 décembre 1999. Avec l'arrivée au pouvoir des militaires, la constitution du 3 novembre 1960 qui organisait l'architecture institutionnelle du pays a été suspendue et toutes les institutions qui en découlaient ont été dissoutes.

Un référendum constitutionnel organisé le 24 juillet 2000 a permis l'adoption d'une nouvelle constitution qui institue un régime de type présidentiel. Le Président de la République est élu au suffrage universel direct pour un

mandat de 5 ans renouvelable une seule fois. Le pouvoir législatif est exercé par l'Assemblée nationale élue pour cinq ans au suffrage universel direct. La nouvelle constitution prévoit un Conseil constitutionnel juge de la constitutionnalité des lois et compétent en matière de contentieux électoral. Il est également prévu un Conseil économique et social aux compétences consultatives.

En septembre 2002, une mutinerie, qualifiée de tentative de coup d'État éclate à Abidjan et se transforme très rapidement en une rébellion. Le 24 janvier 2003, l'accord de Linas-Marcoussis est signé par les différents protagonistes réunis à Paris, un Premier ministre de consensus est nommé. Le dialogue inter-ivoirien qualifié de «dialogue direct» qui a démarré en 2007 à Ouagadougou aboutit à la signature le 4 mars 2007 de l'accord de Ouagadougou. Les prochaines élections présidentielles programmées pour novembre 2009 constituent l'un des éléments principaux de cet accord.

Dans ce contexte de sortie de crise (sous surveillance), la situation des TIC fait apparaître quelques atouts. Le projet international de câble sous-marin, baptisé SAT3, effectif depuis juillet 2002, qui longe les côtes africaines pour relier l'Europe à l'Inde et la Malaisie a permis d'accroître les capacités et les performances de l'ensemble du système. Un Plan de développement de l'infrastructure nationale de l'information et de la communication

pour le quinquennat 2000 – 2005 a été développé en 2000 sous la conduite de l'Agence des Télécommunications de Côte d'Ivoire (ATCI). La mise en place du Conseil National des Autoroutes de l'Information (CNAI) devrait permettre d'accélérer le processus de développement. Il s'agit de définir un cadre réglementaire adapté et promoteur, en s'inspirant notamment de certaines expériences réussies dans le monde. Par ailleurs, le secteur étant libéralisé, son développement, sur les bases d'une concurrence saine, paraît d'ores et déjà assuré.

En Côte d'Ivoire, le dynamisme des télécommunications dans l'économie se manifeste tant au niveau du secteur formel que dans le secteur informel. Le marché des télécommunications est partagé aujourd'hui entre, d'une part les services téléphoniques de base que sont le téléphone fixe et le téléphone mobile cellulaire, et d'autre part, les réseaux radioélectriques indépendants autorisés et contrôlés par l'Agence des Télécommunications de Côte d'Ivoire (ATCI), ainsi que l'Internet et les autres services à valeur ajoutée. La téléphonie mobile connaît une progression remarquable. Avec 1,5 millions d'abonnés pour un chiffre d'affaires de 305 milliards de F CFA en 2003, la téléphonie mobile représente aujourd'hui près de 10 millions d'abonnés et un chiffre d'affaire de plus de 450 milliards de F CFA (ATCI). Le nombre d'internautes est d'environ 1 million. Le secteur des TIC contribue à environ 6% du PIB.

L'accès aux TIC en Côte d'Ivoire n'est pas encore démocratisé. L'essentiel des infrastructures et des services sont concentrés au niveau de la capitale économique Abidjan. C'est une situation d'inégalité numérique entre les régions. Cependant, l'opérateur national de téléphonie filaire (Côte d'Ivoire Télécom) a depuis quelques années harmonisé sa tarification (le coût de la téléphone filaire est de 50 FCFA/mn sur toute l'étendue du territoire). Cette harmonisation est faite à l'avantage des autres villes qui pourront bénéficier d'un accès Internet à coût réduit.

Situation de l'e-gouvernance

L'e-gouvernance, dans sa conception entière, se conjugue encore au futur en Côte d'Ivoire, malgré les actions réalisées. En effet, pour l'instant, les initiatives sont du domaine de l'e-administration. Le vocable de l'e-gouvernance est très présent dans la plus part des discours officiels car la volonté politique existe déjà avec un département ministériel entièrement dédié aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Le rôle du Ministère des NTIC est de promouvoir ces dernières et de permettre une modernisation des pratiques et des procédures dans tous les secteurs. Le gouvernement ivoirien est donc politiquement engagé pour faire des TIC un outil de développement et de performance. Cependant, le concept d'e-gouvernance met du temps à se concrétiser sur le terrain. Il est très souvent plus question de réflexions ou de projets en cours que de projets réalisés.

Peu de références sont faites à l'e-gouvernance dans le Plan de développement de l'Infrastructure nationale de l'information et de la communication (NICI). Toutefois, ce document prévoit : « l'utilisation des NTIC pour améliorer les services des pouvoirs publics aux citoyens et aux entreprises » ainsi que « l'utilisation des NTIC par les entreprises et les organisations de la société civile dans l'accomplissement de leurs tâches ». Ses objectifs stratégiques sont les suivantes :

- Familiariser la société ivoirienne aux technologies de l'information et de la communication ;
- Mettre en place les mesures promotionnelles, les programmes d'incitation permettant de développer les NTIC ;
- Développer les capacités en NTIC et transformer le système éducatif au moyen des NTIC ;
- Généraliser l'accès aux infrastructures d'information et à l'Internet en particulier dans les villes, les zones rurales, les zones défavorisées ;
- Développer une infrastructure haut débit nationale et des applications d'information et de communication s'appuyant sur les technologies de l'Internet ainsi que l'interconnexion aux infrastructures globales ;

- Améliorer les services publics grâce aux NTIC en dématérialisant les processus d'échanges de l'Administration avec les administrés ;
 - Fournir le contenu national d'information ;
 - Définir les normes, règles et bonnes pratiques pour l'exploitation et l'utilisation des NTIC ;
 - Définir le cadre légal et réglementaire adaptés aux NTIC et à la conduite du commerce électronique ;
 - Sécuriser les infrastructures d'information et de communication ;
 - Soutenir le processus démocratique par l'utilisation des NTIC.
- L'e-gouvernance est donc clairement ciblée, d'une manière ou d'une autre et les initiatives mises en œuvre dans ce contexte en sont les illustrations (Ex : le recours aux TIC pour crédibiliser le processus électoral en Côte d'Ivoire, la mise en place du Système d'Information Multimédia du Gouvernement, le Centre d'Information Audiotex de la Fonction Publique, etc.).

Encadré A.1 : Quelques initiatives d'e-gouvernance en Côte d'Ivoire

Outre le Système d'Information Multimédia du Gouvernement présenté dans les initiatives analysées, quelques exemples d'initiatives d'e-gouvernance sont ici présentés.

Le recours aux TIC pour crédibiliser le processus électoral en Côte d'Ivoire

Le processus électoral en Côte d'Ivoire est aujourd'hui d'une importance capitale. Des élections justes, transparentes et ouvertes à tous constituent le principal point d'accord des parties prenantes pour une sortie définitive de la crise. Il est donc nécessaire, pour garantir la crédibilité du résultat des élections, de réduire au maximum les manipulations humaines en faisant recours aux TIC. Les TIC jouent déjà un rôle fondamental dans le processus d'identification des populations qui doit conduire à la délivrance des cartes nationales d'identité et des cartes d'électeur. Le système TIC de gestion de l'identification de la population a l'avantage d'être accepté de tous. Ce système permettra d'obtenir dans des délais très courts des cartes d'identité et d'électeur biométriques infalsifiables. Selon la Commission Électorale Indépendante (CEI), les listes électorales incluant les photos seront disponibles sur le Web. Tous les citoyens ainsi que tous les partis politiques pourront participer à la validation de cette liste. Chacun pourra faire toutes les vérifications possibles et signaler les éventuelles erreurs à la CEI. Selon les propos des responsables de la CEI, le système TIC qui sera déployé permettra à chaque citoyen de voter à n'importe quel endroit du territoire, mais une seule fois.

Le Centre d'Information Audiotex de la Fonction Publique

Dans le cadre de la modernisation de son système de communication, le Ministère de la Fonction Publique a mis en place en 2006 un serveur vocal d'information au profit des fonctionnaires et de la population. Avec ce serveur il est possible d'avoir des informations fiables et actualisées sur la fonction publique en composant le numéro 90030316 au coût de 120 FCFA la minute. Cette initiative permet de centraliser et d'uniformiser l'information en vue de la rendre fluide ; elle permet également de constituer une mémoire numérique de l'Administration.

Les services de la douane en ligne

Au sein du Ministère de l'économie et des finances, les différentes structures sous tutelle sont également encouragées à développer des portails d'information afin de se rapprocher des opérateurs économiques et de la population. Les services des Impôts, du Trésor et des Douanes possèdent tous un site web. Celui des services de la douane est pour l'instant le plus élaboré et le plus interactif. L'utilisateur peut ainsi faire une cotation en ligne pour connaître les frais de dédouanement d'un produit donné.

8.1.4. Ghana: un leader en devenir qui fait tout de même face à de nombreux défis

Depuis l'instauration du multipartisme, le Ghana expérimente une tradition démocratique en matière de transition politique et d'alternance. Le pays consolide ses fondements démocratiques par la récente victoire de John Atta-Mills, candidat du parti d'opposition Congrès national démocratique, au deuxième tour de l'élection présidentielle de décembre 2008. Le Ghana se singularise comme un pays où la culture politique est ouverte et où le jeu démocratique peut pleinement s'exprimer. Plusieurs acquis contribuent à renforcer ce contexte démocratique : une presse libre, un pouvoir judiciaire indépendant, le respect des droits civiques, etc.

Le gouvernement du Ghana reconnaît le rôle primordial que les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) jouent dans le processus de gouvernance et pour accélérer le développement humain ; il a élaboré le projet e-Ghana pour développer les infrastructures d'e-gouvernance pour le renforcement de la gouvernance. Le gouvernement a aussi identifié de nouveaux défis : la lutte contre la fraude électronique, l'accélération de l'accès aux TIC, la réglementation au niveau des structures qui régissent l'interaction dans l'espace numérique émergent.

Le Ghana s'est ouvert aux Technologies de l'Information et de la Communication au milieu des années 90. En effet, le gouvernement a libéralisé le secteur des télécommunications en 1994. Il a ensuite adopté un plan quinquennal de

restructuration globale dudit secteur, baptisé « Programme de développement accéléré ». Le Ghana est en quelque sorte de hub de première classe en matière de télécommunications internationales et d'investissement dans l'industrie de l'information, d'emplois et de développement, et un leader dans la transformation de l'Afrique à travers une participation active à la société de l'information. En la matière, le Ghana a réussi entre autres une opération de partenariat public-privé, l'accompagnement d'une solution de coopération entre Etats,³⁸ la mise en service de l'un des plus grands cybercafés d'Afrique,³⁹ etc.

Le gouvernement a également mis en place l'Autorité Nationale de Communication dont le rôle majeur est de réguler le secteur de la télécommunication et de mettre en œuvre la politique des technologies de l'information et de la communication du Ghana. Plusieurs institutions et départements gouvernementaux ainsi que les entreprises ont maintenant des sites web pour diffuser l'information.

Malgré ces progrès dans le domaine des télécommunications, le Ghana a ses propres défis dont les plus importants sont les coûts des services Internet, les zones rurales qui semblent hors de portée, le fort taux d'illettrisme avec près de 40 % de la population de plus de 6 ans non scolarisée.

Situation de l'e-gouvernance

Le document de stratégie TIC du Ghana élaboré en 2003⁴⁰ a identifié 14 piliers stratégiques pour la promotion des TIC pour le développement. Le troisième pilier cible l'e-gouvernance. Il vise à faciliter l'administration et l'offre de services à travers la promotion de la gouvernance électronique et d'e-gouvernement. Le gouvernement du Ghana a ainsi retenu les objectifs suivants pour réaliser l'e-gouvernance et l'e-gouvernement :

- Réformer les services civiques et publics pour en améliorer les systèmes organisationnels, les structures, procédures et processus ;
- Traiter la question des mauvaises pratiques professionnelles et du travail improductif et inefficace, susceptibles d'entraver l'utilisation adéquate des TIC pour l'amélioration de l'efficacité de la fourniture de service, la productivité et la réduction des coûts dans la fonction publique et le secteur privé ;
- Améliorer l'efficacité de la fonction publique et du secteur privé et s'assurer qu'ils jouent un meilleur rôle dans le développement économique et social à tous les niveaux ;

- Faciliter la mise en place d'un système de communication efficient, intra et inter départemental, intersectoriel, national et régional, pour favoriser les retours d'informations adéquats nécessaires à l'élaboration de politiques et à la mise en œuvre des programmes, leur suivi et évaluation ;
- Moderniser le fonctionnement du service public à travers le déploiement des TIC pour faciliter la réduction des coûts administratifs, leur efficacité et efficience dans la fourniture de services au public ;
- Faciliter l'élaboration et la mise en oeuvre d'une stratégie pertinente d'e-gouvernement et d'e-gouvernance au Ghana.
- La mise en œuvre de programmes et projets d'e-gouvernement pertinents au niveau local, dans le cadre de l'Initiative Infrastructure Villageoise d'Information et de Communications (VICI⁴¹), relative à la mise en œuvre de programmes d'e-gouvernement aux niveaux local et rural.

Le gouvernement a aussi conçu un document de stratégie e-gouvernement en 2005 qui précise les différentes étapes à travers lesquelles le projet e-gouvernement serait développé. La stratégie a identifié six objectifs :

En vue de mettre en œuvre cette politique visant à faciliter l'administration gouvernementale et la fourniture de services, les politiques et mesures spécifiques à adopter devront cibler des objectifs tels que :

- L'amélioration des compétences informatiques et professionnelles de base dans la fonction publique et le secteur privé à travers des formations continues et des programmes de renforcement de capacités ;
- La mise en œuvre de différents types d'initiatives d'e-gouvernement gouvernement-gouvernement, gouvernement-secteur privé et gouvernement-citoyens ;
- Au premier plan se situe la mise en place d'un cadre institutionnel, une structure de gestion d'e-gouvernement. Cette structure procède à la revue de la stratégie du gouvernement, des plans et actions et supervise leur mise en œuvre. Le gouvernement instaure des Unités TIC dans chaque ministère, département et agence ;
- La deuxième étape est la mise en place d'une architecture d'entreprise au niveau du gouvernement. C'est un cadre composé de cinq modèles de référence interconnectés, à savoir : modèle de référence de performance, modèle de référence des affaires, modèle de référence de service, modèle de référence technique et modèle de référence des données ;

- La troisième étape est la mise en œuvre d'infrastructures de communication e-gouvernement sûres, solides et interopérables au niveau des réseaux, des équipements, des contenus, des applications et des services en ligne, de la sécurité ;
- La quatrième étape est la mise en place d'un cadre légal et réglementaire pour appuyer l'adoption et la mise en œuvre d'e-gouvernement. L'accès à l'information privilégiée et le contenu des sites web doivent être régulés pour empêcher la mise en ligne de contenus inappropriés. Les droits des citoyens doivent être protégés et la confidentialité des données personnelles doit être assurée ;
- La cinquième étape est la volonté de promouvoir l'utilisation des TIC dans un environnement e-gouvernement effectif, pour l'atteinte des objectifs de développement socio-économiques vitaux tels que l'amélioration de la gouvernance, la réduction de la pauvreté, la fourniture de services de santé de base, le renforcement de l'éducation, l'amélioration de l'agriculture, la mise en place d'un climat favorable aux petites et moyennes entreprises et le renforcement des procédures juridiques et judiciaires ;
- La sixième et dernière étape demande au gouvernement d'encourager la participation active et directe du secteur privé à la mise en œuvre de l'e-gouvernement.

Pour aider à atteindre l'objectif du projet e-gouvernance, la Banque Mondiale a octroyé au Ghana un appui de 40 millions de dollars US. Malgré tous ces efforts, des obstacles et défis multiples entravent la bonne mise en œuvre de cette stratégie.

8.1.5. Nigeria : quand le Nigeria se réveillera

Le Nigeria a acquis son indépendance en 1960 et est devenu une république trois ans plus tard. C'est une fédération composée de 36 états et de sa capitale fédérale, Lagos. L'histoire politique de ce pays dont la population est la plus importante d'Afrique en nombre⁴² est marquée par la prévalence des régimes militaires qui s'y sont succédé. Mais depuis 1999, même si des contestations succèdent encore aux élections, un vent de démocratie pluraliste souffle sur ce pays.

Malgré ces avancées démocratiques progressives et ses richesses minières, le pays fait face à différents défis tels qu'une corruption considérée comme l'une des plus fortes au monde et un équilibre social précaire caractérisé notamment par des affrontements intercommunautaires et religieux fréquents. Mais il s'agit également de la deuxième puissance économique en Afrique sub-saharienne, derrière l'Afrique du Sud. Il existe dans le pays différentes organisations de la société civile qui luttent, parallèlement aux efforts du gouvernement fédéral, pour l'émergence d'une meilleure gouvernance et d'un progrès socio-économique et humain véritable.

La connexion Internet demeure lente et chère au Nigeria, mais son utilisation s'étend graduellement à travers les cybercafés. Jusqu'à ce jour, le Nigeria ne présente pas une politique intégrée des technologies de l'information et de la communication mais plutôt un ensemble de trois politiques :

- Une politique relative à l'information gérée par le régulateur des médias NMC (National Media Commission) ;
- Une politique relative à la télécommunication dont la mise en œuvre revient au régulateur des télécoms (NCC : National Communications Commission) ;
- Un Plan TIC pour le Développement dont la mise en œuvre revient à l'agence nationale de développement des technologies de l'information (NITDA).

Selon différentes personnes ressources, ces trois politiques peuvent être considérées comme des composantes d'une politique des technologies de l'information et de la communication globale. La multiplicité et la fragmentation de ces composantes affecteraient les projets TIC au Nigeria.

Le Plan TIC pour le Développement⁴³ a été finalisé en 2008 et a pour ambition l'utilisation des TIC pour la mise en œuvre du Plan d'Action en Sept Points du gouvernement fédéral, ainsi que la Vision « 20:2020 »,⁴⁴ dans l'objectif final de réaliser les Objectifs de Développement pour le Millénaire du Nigeria.

Suite aux différentes actions mises en place par l'agence NITDA, le gouvernement fédéral a mis en place un mécanisme original pour prendre en charge l'e-gouvernance au Nigeria. Il s'agit de la National eGovernment Strategies (NeGST).

NeGST est un partenariat public-privé entre le gouvernement et le secteur privé offrant une plate-forme de coordination des actions liées à l'e-gouvernance au Nigeria. En tant que partenariat public-privé, le gouvernement fédéral possède 10 % des parts de NeGST et cet investissement est géré pour le compte du gouvernement par l'Agence Nationale de développement des technologies de l'information (NITDA). A ce jour, NeGST a initié et appuyé plusieurs projets qui sont maintenant à divers niveaux de mise en œuvre :

- e-readiness : C'est un projet ayant pour ambition de créer des programmes pour préparer le service public aux changements liés à l'émergence de l'e-gouvernance.
- e-parlement : Vise à fournir un portail à travers lequel les citoyens peuvent interagir avec leurs représentants de manière permanente. Le lancement prévu initialement pour juillet 2008 a été reporté à maintes reprises et n'est toujours pas encore réalisé. Cette situation met en évidence les balbutiements de l'e-gouvernement au Nigeria.

- e-passeport : Un projet du Service de l'immigration du Nigeria (NIS) qui permet la délivrance des passeports par voie électronique, avec peu d'intervention humaine. Les frais d'établissement des passeports sont payés dans une banque désignée à cet effet et le paiement est enregistré électroniquement, déclenchant le processus de délivrance. Cette approche promeut la transparence et la responsabilisation vu qu'aucun agent du service de l'immigration du Nigeria ne gère cet argent et les frais payés à la banque vont directement sur le compte du gouvernement.
- e-NYSC : Un projet du Corps National du Service de la Jeunesse. Ce programme a été lancé récemment et les membres du Corps sont informés des affectations électroniquement, au lieu de se déplacer physiquement à l'institution pour y consulter les affectations sur une longue liste affichée contre un mur.
- e-TRCN : Un programme qui vise à immatriculer tous les enseignants et ainsi, créer une base de données de tous les enseignants nigériens.
- e-LGA: C'est un projet du bureau du secrétaire du gouvernement fédéral. Son but est la transformation de l'administration du gouvernement local au Nigeria.

Il faut noter que depuis 2001, la télédensité du Nigeria a augmenté de manière significative grâce aux progrès de la téléphonie mobile. La téléphonie mobile a aussi renforcé les capacités de communication entre citoyens, ce qui a à son tour augmenté leurs capacités d'organisation et de négociation avec le gouvernement.

L'utilisation de la téléphonie mobile dans les processus de négociation avec le gouvernement a été illustrée de manière éloquente par le Congrès travailliste nigérien qui a utilisé des messages SMS pour mobiliser des milliers de nigériens dans les principales villes à participer à des marches de protestation contre l'augmentation du prix du pétrole en 2004. Les partis politiques s'adonnent de plus en plus à ces pratiques dans leurs communications avec les militants.

L'utilisation de l'Internet par les organismes gouvernementaux devient progressivement une réalité au Nigeria. En définitive, la nation n'exploite pas vraiment les différents avantages des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la participation des citoyens à la gouvernance. Et il ne fait nul doute que leur exploitation accrue dans l'interaction gouvernement-citoyens, à travers différents canaux tels que les sites web, la radio, la télévision, etc., permettrait de renforcer le niveau de transparence dans la gouvernance publique.

8.1.6. Sénégal : à la pointe du progrès ?

Au Sénégal, le pluralisme démocratique est devenu une réalité en 1981. Les institutions de la République sont le Président de la République, le Parlement (qui comprend deux assemblées, l'Assemblée nationale et le Sénat), le Gouvernement, le Conseil économique et social, le Conseil constitutionnel, la Cour suprême, la Cour des comptes et les Cours et tribunaux. La constitution du 7 janvier 2001 garantit aux partis politiques qui s'opposent à la politique du Gouvernement le droit de s'opposer. La loi définit leur statut et fixe leurs droits et devoirs. Le Président de la République est élu au suffrage universel à deux tours et pour sept ans renouvelables. Au niveau des droits de l'homme, le Sénégal, dans le préambule de sa Constitution affirme son attachement aux droits fondamentaux tels qu'ils sont définis dans la déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789 et dans la Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948.

Le Sénégal compte plusieurs associations de défense de droits de l'homme comme la Ligue sénégalaise des droits de l'homme, la Section sénégalaise d'Amnesty International, la Rencontre africaine pour la défense des droits de l'homme, l'Institut africain pour les droits de l'homme et l'Institut des droits de l'homme et de la paix. Au niveau des médias, la pluralité des radios et des journaux a induit de fait un pluralisme

médiatique au Sénégal. En l'espace d'une décennie, le paysage médiatique sénégalais a subi des évolutions extrêmement importantes.

Grâce à l'appui du PNUD et de la Banque mondiale, le processus de formulation du Programme National de Bonne Gouvernance a été initié en 1999. Initialement intitulé « Programme Intégré de Réforme du Secteur Public », le processus a finalement abouti à cette nouvelle appellation plus fédératrice « Programme National de Bonne Gouvernance (PNBG) ».

Le Programme National de Bonne Gouvernance (PNBG) du Sénégal vise à consolider le processus de démocratisation et renforcer l'Etat de droit ainsi que les capacités nationales de gestion du développement, dont le but est d'améliorer l'exercice légitime et légal des pouvoirs politique, économique et administratif selon les exigences de participation des acteurs non étatiques, de transparence et de responsabilité, d'efficacité et de primauté du droit.

Le programme national de bonne gouvernance (PNBG) a identifié des problèmes de bonne gouvernance dans plusieurs domaines. En ce qui concerne les TIC, ces problèmes sont:

- L'informatisation anarchique de certaines administrations et l'absence de saisine de la structure nationale chargée de l'animation et du suivi des projets d'informatisation au sein de l'administration ;

- Les dysfonctionnements créés par les offres de certains partenaires extérieurs, qui proposent des solutions et équipements inadaptés, voire coûteux aux départements ministériels ;
- L'insuffisance des moyens d'appui au développement de l'informatique et des TIC au Sénégal, en tant qu'outils d'amélioration de la productivité des services publics.

Dans les six composantes identifiées et retenues dans le cadre du Programme, le dernier volet concerne le développement des nouvelles technologies de l'Information et de la Communication (NTIC). La mise en œuvre de ce programme est prise en compte dans le Document de Stratégie de Réduction de la Pauvreté (DSRP), cadre de référence de la politique économique du Gouvernement. Dans l'axe 4 de ce Document de Stratégie de Réduction de la Pauvreté (DSRP) intitulé Bonne gouvernance et développement décentralisé et participatif, il est indiqué que « La stratégie du Gouvernement, déclinée dans le Programme national de bonne Gouvernance (PNBG) et le plan d'actions CFAA-CPAR, vise à conforter l'État de droit dans une société démocratique, l'efficacité et la transparence dans la gestion économique et sociale. Le Gouvernement entend ainsi ancrer dans l'esprit de chaque citoyen les valeurs et les vertus de la société démocratique, les vertus de la paix et de la stabilité ainsi que celle d'un environnement propice à la production et à des pratiques transparentes de gestion dans les secteurs publics et privés. »

Les infrastructures de télécommunication du Sénégal sont à la pointe du progrès. C'est en 1999 que l'Opérateur SONATEL a installé son réseau d'infrastructure IP favorisant une croissance régulière du nombre des utilisateurs. Le réseau relie toutes les villes secondaires du pays. Le tableau de bord du 30 septembre 2008 de l'Agence de régulation des télécommunications et des Postes (ARTP) indique les chiffres suivants : le parc total de lignes fixes est de 244.548, avec un taux de croissance net trimestriel négatif de -4,12% ; la téléphonie mobile poursuit sa croissance avec 5 009 960 abonnés pour l'ensemble des opérateurs, portant le taux de croissance trimestriel à 6,12% et le taux de pénétration à 47,35% ; en ce qui concerne l'accès Internet, le parc global est de 45.391 abonnés en fin septembre 2008, avec un taux de croissance de 2,83% et un taux de pénétration de 0,43%. L'essentiel des abonnés utilise la technologie ADSL avec 98,30% du parc des abonnés. Le vide juridique qui existait au Sénégal en matière des Technologies de l'information et de la communication a été comblé avec cinq lois qui ont été adoptées par le parlement en 2008.

Un cadre politique global, cohérent et incitatif est donc mis en place pour la mise en œuvre de l'e-gouvernance et le développement de l'e-participation au niveau national.

Situation de l'e-gouvernance

La prise en charge de l'e-gouvernance au Sénégal est assurée par l'Agence de l'informatique de l'État (ADIE) qui est chargée de mener et de promouvoir, en coordination avec les différents services de l'administration, les autres organes de l'État et les collectivités locales, tous types d'actions permettant à l'administration de se doter d'un dispositif cohérent de traitement et de diffusion de l'information, répondant aux normes internationales en matière de qualité, de sécurité, de performance et de disponibilité. Les initiatives portées par les autres administrations sont également réalisées dans ce cadre global.

La Vision e-Sénégal vise à mettre le citoyen et l'entreprise au sein des préoccupations du gouvernement, à permettre l'accès de tous les citoyens à l'information, à répondre aux besoins de performance de l'État et aux besoins d'informations décisionnelles des dirigeants.

Un autre projet ambitieux, le Système d'Administration des Formalités Informatisées a pour objet la mise en place d'un modèle de gestion des téléprocédures au sein de l'administration sénégalaise et la réalisation d'une plate-forme pour supporter ce modèle. Ce projet rentre dans le cadre général du chantier des téléprocédures qui est identifié comme une des priorités actuelles de l'ADIE. C'est un élément de l'ambition globale de l'ADIE de rendre réelle la vision e-Sénégal.

Les perspectives de l'e-gouvernance au Sénégal se déclinent à travers les grands projets en cours au niveau de l'administration. La mise en place d'un cadre juridique approprié en matière de validité des documents électroniques, de signature électronique et de protection des données personnelles va favoriser sans aucun doute le développement de ces projets.

La mise en place de bornes interactives permettra, grâce à un écran tactile et une bonne iconographie, de rendre accessible les démarches à un public plus important, y compris ceux qui souffrent de handicaps. Celles-ci seront disponibles en version en ligne ou locale, avec la possibilité d'imprimer les formulaires.

8.2. Annexe 2. Quelques personnes ressources interrogées

8.2.1. Burkina Faso

- Issaka Luc Kourouma, Président de l'association Jardin d'Aden, une association constituée de gestionnaires de centres ADEN, structure qui assurera la pérennité du projet après le retrait de la coopération française
- Toe Izai, Assistant technique du projet ADEN, Ministère des Postes et des TIC
- Ferdinand Ouedraogo, directeur fondateur de l'Institut Africain de Bio-Economie Rurale (IABER), initiateur des émissions télévisée TV KOODO

- Coopération française, Patrick Depecker, Représentant de la coopération française auprès du projet ADEN

8.2.2. Cap-Vert

- Fernanda Silva
- Mario Monteiro
- Celestino Mascarenhas, PDG de HDigital Electrónica
- Direction du NOSI

8.2.3. Côte d'Ivoire

- Kone Seydou, Webloggy, Responsable des contenus, koneseydou@gmail.com
- Israël Yoroba Guebo, Journaliste Blogueur, leblogdeyoro.ivoire-blog.com comisyoroba@yahoo.fr

8.2.4. Nigeria

- Kelvin Chidiebere Ugwu, Présentateur Radio, bbr@radionigeria.net, policediary@radionigeria.net (initiative : Journal de la police)
- Chioma Atuokwu, Réseau Ouest Africain d'ONG (WANGONet), Chargé des opérations, catuokwu@Wangonet.org

8.2.5. Sénégal

- Moctar Dia, Doctorant en Communication
- Olivier Sagna, Secrétaire général OSIRIS – chercheur CODESRIA

- Maimouna Diop, Directrice des TIC, Sénégal
- Papa Ndiaye, Conseiller municipal de Guédiawaye – chercheur en géographie
- Mouhamadou Niang, Conseiller technique TIC du Premier Ministre
- Mansour Ba, Informaticien à la CIME – Ministère de l'éducation
- Alima Sine, Assistante administrative Mayoro Faye, Chef service communication – Conseil régional de Dakar
- Joseph Sarr, Maître de Conférence à l'UCAD, Conseiller municipal (et ex-Président de la Commission NTIC du Conseil Régional de Dakar)
- Boubacar Khalil Ndiaye, Directeur de la radio Jokko FM
- Abdoulaye Seye, Journaliste – philosophe
- Maimouna Ndiaye Faye, Chargée de communication RTS
- Ndiaga Fall, Conseiller municipal - Commune d'arrondissement de Pikine Nord
- Khalifa Mboup, Secrétaire Général Association des Maires du Sénégal
- Mbissane Ngom, Enseignant chercheur - Juriste spécialiste en TIC
- Aziz Ndiaye, Coordonnateur de programme- cadre de concertation des élus locaux

9 Références Bibliographiques

- Albrecht, S. "Whose voice is heard in online deliberation?: A study of participation and representation in political debates on the Internet". *Information, Communication and Society* 9, 1: 62–82.
- Alexa.com. *The top 100 sites in Cote d'Ivoire*, available at <http://www.alexa.com/topsites/countries/CI>.
- Anthopoulos, Leo G., Panagiotis Siozos, Ioannis A. Tsoukalas. "Applying participatory design and collaboration in digital public services for discovering and re-designing e-Government services". *Government Information Quarterly*, 24, 2: 353-376.
- Association for Progressive Communications (APC). 2009. "ICTs for Democracy". *Information and Communication Technologies for the Enhancement of Democracy with a Focus on Empowerment, Enhancing the potential of ICTs for advancing democracy and empowerment in Kenya, Tanzania and Uganda*. Swedish International Development Cooperation Agency.
- ATCI, *Service Mobile Evolution du marché ivoirien*, available at http://www.atci.ci/pages/service_mobile.php.
- Belmihoub, Mohamed. 2004. *Rapport sur les innovations dans l'administration et la gouvernance dans les pays méditerranéens - cas de l'Algérie*.
- Bertelsmann Foundation and Booz, Allen, Hamilton. 2001. "E-Government—Connecting Efficient Administration and Responsive Democracy." *A study by the Bertelsmann Foundation*.
- Best, S. J. and B. S. Krueger. 2005. "Analyzing the representativeness of Internet political participation." *Political Behavior* 27, 2: 183–216.
- Brown, Mary Maureen. 2003. "Technology Diffusion and the 'Knowledge Barrier': the Dilemma of Stakeholder Participation." *Public Performance & Management Review* 26, 4: 345-359.
- Buckley, et al. 2008. *Broadcasting, Voice, and Accountability (A Public Interest Approach to Policy, Law, and Regulation)*, Ann Arbor: The University of Michigan Press.
- Castells, Manuel. 1996. *The rise of the network society*, Oxford: Blackwell.
- Coulibaly, Siaka. 2004. "Participation citoyenne, bonne gouvernance et développement durable: les conditions de la durabilité sociale des actions de développement". Available at <http://www.francophonie-durable.org/documents/colloque-ouaga-a5-coulibaly.pdf>.
- Dawes, Sharon S. 2009. "Governance in the digital age: A research and action framework for an uncertain future". *Government Information Quarterly* 26, 2: 257-264.

- Deuze, Mark. 2006. "Participation, Remediation, Bricolage: Considering Principal Components of a Digital Culture". *The Information Society* 22: 63–75.
- Deane, Arsala. 2003. "Increasing Voice and Transparency Using ICT Tools: (E-Government, E-Governance)". Available at <http://www1.worldbank.org/publicsector/decentralization/March2003Seminar/EgovernanceDecentralization.ppt>.
- Diamond, Larry. 1996. "Is the Third Wave Over?" *Journal of Democracy* 7: 20-37.
- DiMaggio, P., E. Hargittai, W. R. Neuman, and J. P. Robinson. 2001. "Social Implications of the Internet". *Annual Review of Sociology* 27,1: 307–336.
- Garside, Ben. 2009. "Village voice: towards inclusive information technologies." London: IIED Briefing Paper.
- Gaudin, Jean-Pierre. 2002. "Pourquoi la gouvernance?" Presses de Sciences Po (La bibliothèque du citoyen).
- Grönlund, Å. 2002. "Introduction to the special issue on E-democracy in practice", *e-Service Journal* 2,1: 3.
- Grönlund, Å. 2003. "Emerging electronic infrastructures—Exploring democratic components". *Social Science Computer Review* 21,1: 55–72.
- Hampton, Keith. 2007. "Neighborhoods in the Network Society: the e-Neighbors study". *Information, Communication & Society* 10, 5: 714-748.
- Held, Anthony. 1996. *Models of democracy*, Cambridge: Blackwell Publishers.
- Huber, Evelyne, Dietrich Rueschemeyer and John D. Stephens. 1997. "The Paradoxes of Contemporary Democracy: Formal, Participatory and Social Dimensions". *Comparative Politics* 29, 3: 323-342.
- Jaeger, Paul T. 2005. "Deliberative democracy and the conceptual foundations of electronic government". *Government Information Quarterly* 22: 702 – 719.
- Jules Pretty, Irene Guijt, John Thompson and Ian Scoones. 1995. *A Trainer's Guide for Participatory Learning and Action*. IIED Participatory Methodology Series. Sustainable Agriculture Programme, London.
- Kavanaugh, Andrea, B. Joon Kim, Manuel A. Perez-Quinones, Joseph Schmitz and Philip Isenhour. 2008. "Net Gains in Political Participation: Secondary effects of Internet on community". *Information, Communication & Society* 11, 7: 933-963.
- Lourenco, R. P. and J. P. Costa. 2006. "Discursive e-Democracy support". Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference on System Sciences. Computer Society Press.

- Macintosh, Ann. 2006. "eParticipation in Policy-making: the Research and the Challenges". In Paul Cunningham and Miriam Cunningham (eds), *Exploiting the Knowledge Economy: Issues, Applications, Case Studies*. Amsterdam: IOS Press.
- Macintosh, Ann and Angus Whyte. 2006. "Evaluating How E-participation Changes Local Democracy," eGovernment Workshop (eGov '06), London.
- Macintosh, Ann. 2004. "Characterizing e-Participation in Policy-Making", Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences.
- Macintosh, Ann and Stephen Coleman. 2004. "Promise and Problems of E-Democracy." Challenges of online citizen engagement, OECD.
- Macintosh, Ann, E. Robson, E. Smith, and Angus Whyte. 2003. "Electronic democracy and young people." *Social Science Computer Review* 21,1: 43.
- Macintosh, Ann. 2002. "Using Information and Communication Technologies to Enhance Citizen Engagement in the Policy Process". Seminar: Vision, Responsiveness and Measurement, OECD, Paris.
- Macintosh, Ann and Ella Smith. 2002. "Citizen Participation in Public Affairs". *Lecture Notes in Computer Science* 2456: 256-263.
- Megder, E., C. Cherkaoui and D. Mammass. 2005. *Le e-Gouvernement et la Modernisation du Secteur Public*. 3rd International Conference: Sciences of Electronic Technologies of Information and Telecommunications, Tunis, Tunisia.
- Meijer, Albert, Nils Burger and Wolfgang Ebbers. 2009. "Citizens4Citizens: Mapping Participatory Practices on the Internet". *Electronic Journal of E-government* 7, 1: 99 – 112.
- Michel, Hélène. 2006. *La mise en place de la Gestion de la Relation au Citoyen: D'une philosophie de la performance publique à une philosophie de l'apprentissage?*
- Misuraca, Gianluca. 2007. *E-governance in Africa: From theory to action, a Handbook on ICTs for Local Governance 2007*. Available at http://www.crdi.ca/eau/ev-115660-201-1-DO_TOPIC.html.
- Mossberger, Karen, Caroline J. Tolbert and Ramona S. McNeal. 2008. *Digital Citizenship, The Internet, Society, and Participation*, Cambridge, MA; London, England: The MIT Press.
- Norris, Pippa. 2001. *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Oostveen, A. M. and P. van den Besselaar. 2004. "Internet voting technologies and civic participation: The users' perspective". *Javnost-The Public* 11,1: 61–78.
- Puri, Satish K. and Sundeep Sahay. 2007. "Role of ICTs in participatory development: An Indian experience". *Information Technology for Development* 13, 2: 133-160.
- Putnam, Robert D. 2000. *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon and Schuster.

- Reddick, Christopher G. 2005. "Citizen interaction with e-government: From the streets to servers?" *Government Information Quarterly* 22, 1: 38-57.
- Roeder, S., A. Poppenborg, S. Michaelis, O. Marker and S. R. Salz. 2005. "Public budget dialogue' — An innovative approach to E-participation." In *TCGOV 2005*, LNAI 3416: 48–56. IFIP International Federation for Information Processing.
- Sarker, Partha Pratim. 2006. "Networked and e-Governance." <http://vecam.org/article525.html>.
- Shirazi, Farid, Ojelanki Ngwenyama and Olga Morawczynski. 2009. "ICT expansion and the digital divide in democratic freedoms: An analysis of the impact of ICT expansion, education and ICT filtering on democracy." *Telematics and Informatics*.
- UN Department of Economic and Social Affairs, UNDESA. 2003. *World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads*. Available at <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012733.pdf>.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs, UNDESA. 2008. *United Nations e-Government Survey 2008*. Available at <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>.
- United Nations Development Programme. 2008. *Gender Responsive E-governance: Exploring the transformative potential*. New York: UNDP.
- United Nations Development Programme. 2006. *Empowering Parliaments through the Use of ICTs*. Available at <http://sdnhq.undp.org/e-gov/e-parl.html>.
- United Nations Development Programme. 2001. *People's Initiatives to Use IT for Development*, Background Paper for HDR. Available at http://hdr.undp.org/docs/publications/background_papers/hijab.doc.
- United Nations Development Programme, Human Development Report 2009, *Overcoming barriers: Human mobility and development*. New York: UNDP.
- van Velsen, Lex, Thea van der Geest, Marc ter Hedde and Wijnand Derks. 2009. "Requirements engineering for e-Government services: A citizen-centric approach and case study." *Government Information Quarterly* 26, 3: 477-486.
- Vieira, Isidore Beau-Clair et Gibigaye Sall, Moustapha. 2007. *Etude diagnostique du secteur des TIC au Bénin: Etat des lieux et Indicateurs de suivi*.
- Verdegem, Pieter and Gino Verleye. 2009. "User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction." *Government Information Quarterly* 26, 3: 487-497.
- Zambrano, Raúl. 2008. "E-governance and Development: Service Delivery to Empower the Poor." *International Journal of Electronic Government Research*, 4, 2: 1–11.

NOTES

1 On se souvient que sur instruction d'une directive administrative, les fonctionnaires de l'administration du Bénin ont pendant quelques mois signé les courriers avec la mention « Bonne gouvernance oblige »

2 Selon une publication récente de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) [Measuring the Information Society, http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/2009/material/IDI2009_w5.pdf], les pays africains sont ceux au sein desquels on note un faible accès aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). En effet, le taux de pénétration des TIC en Afrique n'est que de 5% en 2007. Les indicateurs de l'étude de l'IUT sont : l'accès aux TIC, l'utilisation des TIC, les compétences dans le domaine des TIC, le nombre de ménages ayant un ordinateur, le nombre d'internautes et le taux d'alphabétisation. Sur 154 pays comparés et classés, le premier pays africain est l'île Maurice (61^{ème} position). Le Cap-Vert occupe la 101^{ème} position, le Ghana la 128^{ème} position, la Côte d'Ivoire la 128^{ème}, le Nigeria la 130^{ème}, le Sénégal la 131^{ème}, enfin le Burkina Faso la 150^{ème}. Malgré ce constat global très peu encourageant, on remarque que les TIC d'une manière générale progressent en Afrique et pénètrent chaque jour davantage la vie sociale, politique et publique. La communication est de plus en plus tributaire de l'utilisation des TIC et l'usage de la téléphonie mobile en est une belle illustration.

3 Inspiré du modèle décrit par Anne Macintosh (Macintosh 2004)

4 La définition même du terme est illustrative. «Technologies de l'Information et de la Communication (TIC): est l'expression utilisée pour désigner le secteur qui englobe toutes les technologies convergentes et qui contribuent, d'une manière ou d'une autre, au traitement – au sens large – de l'information. Les TIC comprennent notamment les télécommunications traditionnelles, les télécommunications mobiles, l'informatique, la radiodiffusion, la télévision, la télédistribution, Internet, le multimédia, les systèmes d'information géographique, etc. Les TIC se réfèrent également à un ensemble d'outils nécessaires pour le traitement de l'information, et particulièrement aux ordinateurs et logiciels, mais aussi à d'autres dispositifs techniques utiles à la conversion, à la gestion et au stockage de l'information dans des formats technologiques qui permettent de diffuser, d'échanger, de chercher et de retrouver l'information» (Vieira, et al., 2007). Cela inclut donc des technologies plus facilement accessibles aux plus pauvres. La radio et le téléphone, aujourd'hui mobile, en sont des exemples.

5 « L'indicateur d'éducation mesure les résultats relatifs d'un pays s'agissant de l'alphabétisation des adultes et l'enrôlement brut combiné primaire, secondaire et tertiaire. Tout d'abord, on calcule un indicateur d'alphabétisation chez les adultes et un pour l'enrôlement brut combiné. Puis ces deux indicateurs sont combinés pour créer l'indicateur d'éducation, avec un coefficient de pondération de deux tiers pour l'alphabétisation chez les adultes et un coefficient de pondération d'un tiers pour l'enrôlement brut combiné ». Rapport mondial sur le développement humain 2007/2008.

6 L'Indice de la pauvreté humaine (IPH-1 et IPH-2) : la pauvreté humaine est avant tout la privation des possibilités de choix et des opportunités permettant de mener une vie valant la peine d'être vécue. L'absence de revenus est donc une notion bien trop étroite pour servir d'indicateur holistique de la pauvreté. En conséquence, une mesure plus large a été définie pour rendre compte des dimensions nombreuses – mais non exhaustives – de la pauvreté humaine. Pour plus d'informations voir : <http://hdr.undp.org/fr/statistiques/indicateurs/> et http://hdr.undp.org/en/media/HDR_2009_FR_Readers.pdf.

7 Source <http://hdr.undp.org/fr/statistiques/indicateurs/>

8 L'indice sexospécifique du développement humain (ISDH) est un indicateur composite mesurant le développement humain selon les mêmes dimensions que l'IDH, en ajustant toutefois ce dernier à l'inégalité des sexes dans ces dimensions de base. Sa couverture est limitée à 155 pays et régions pour lesquels le classement IDH a été recalculé. Pour mesurer l'inégalité des sexes, il faut se reporter à la différence entre le classement IDH et le classement ISDH pr<http://hdr.undp.org/fr/statistiques/indicateurs/>

9 <http://portal.unesco.org/>

10 Institut Européen d'Administration des Affaires, <http://www.insead.edu/home/>

11 Ce tableau est conçu à partir des tableaux publiés dans le Rapport Global sur TIC 2008/2009 du Forum Économique Mondial, <http://www.insead.edu/v1/gitr/wef/main/fullreport/index.html>

12 Le Rapport global sur les TIC n'a pas calculé le NRI pour le Cap-Vert

13 http://devdata.worldbank.org/ict/gha_ict.pdf

14 Valeur 2006

15 Valeur 2006

16 Valeur 2006

17 Valeur 2006

18 Valeur 2006

19 Valeur 2005

20 <http://a330.g.akamai.net/7/330/25828/20081021195552/graphics.eiu.com/PDF/Democracy%20Index%202008.pdf>

21 Le Global E-Government Readiness Index présente le statut d'e-gouvernement dans les pays membres de l'ONU. C'est un indicateur composite qui mesure la capacité et la volonté des pays à utiliser l'e-gouvernement pour un développement basé sur les TIC. Il comprend différents indicateurs : l'indice de mesure web, l'indice d'Infrastructure de télécommunications et l'indice de capital humain.

22 Voir notamment "E-governance in Africa: From theory to action a Handbook on ICTs for Local Governance, Gianluca Misurac, CRDI, 2007) - http://www.crdi.ca/eau/ev-115660-201-1-DO_TOPIC.html

23 Différentes grandes rencontres régionales de haut niveau ont été organisées par le gouvernement burkinabè, en partenariat avec des entreprises et des institutions de référence comme Microsoft, la Banque Mondiale ainsi que la Commission Economique pour l'Afrique des Nations Unies. Parallèlement, beaucoup d'actions sont menées au plan national pour la promotion des TIC.

- 24 Electronic Government Action Plan, document de politique de l'é gouvernance au Cap Vert.
- 25 <http://www.africanelections.org>
- 26 Buckley, et al., 2008
- 27 <http://www.radionigeriaonline.com/POLICE%20DIARY/Impact.html>
- 28 <http://www.assises-senegal.info>
- 29 Association des Consommateurs du Sénégal
- 30 L'Union nationale des consommateurs du Sénégal
- 31 Relevance sur l'utilisation ou l'accès aux réseaux de télécommunications publiques
- 32 Selon le Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE) ((PNUE), 2005), il est produit chaque année entre 20 millions et 50 millions de tonnes de déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).
- 33 UNDP, Gender Responsive E-governance:exploring the Tranformative potential, 2008
- 34 Unidade de Reforma da Administração Financeira do Estado
- 36 Comité Interministerial para Inovação e Sociedade da Informação
- 37 Núcleo Operacional para a Sociedade da Informação
- 38 Information Society Strategic Plan
- 39 Electronic Government Action Plan
- 40 ALIX (Application for Local Information eXchange) est une plateforme d'échange et de réconciliation d'informations douanières. Initié par les douanes de la Côte d'Ivoire, ALIX est actuellement intégré dans les systèmes informatiques des douanes de la Côte d'Ivoire et du Ghana et devra s'étendre aux pays de la CEDEAO. Mais déjà, il a facilité l'accélération du projet de mise en œuvre d'un système informatique unique pour les douanes des pays de la CEDEAO.
- 41 BusyInternet
- 42 Ghana ICT for Accelerated Development Policy. (2003).
- 43 Village Information and Communications Infrastructure
- 44 Autour de 150 millions, avec une très forte densité (plus de 160 habitants par kilomètre carré).
- 45 ICT4D Plan
- 46 Cette vision prévoit que le Nigeria sera en 2020 dans les 20 premières économies mondiales.

CRÉDITS PHOTOS

Conception de la couverture inspirée par UNESCO

Page 15 UNESCO 10009268

Page 18 UNESCO 30202861

Page 31 E-Participation Dans Le Monde IPAO

Page 38 Methodologie De L Etude UNESCO 10027585

Page 40 UNESCO 10035273

Page 42 UNESCO 30202862

Page 50 IPAO

Page 57 UNESCO10035287

Page 64 IPAO



Institut Panos Afrique de l'Ouest
6, Rue Calmette
BP 21 132 Dakar Ponty
Dakar - Sénégal
<http://www.panos-ao.org>

Programme des Nations Unies
Bureau des Politiques de Développement
Groupe de Gouvernance Démocratique
304 East 45th St., FF - 10th Floor
New York, NY 10017 USA
www.undp.org/governance