



united nations educational, scientific and cultural organization  
organisation des nations unies pour l'éducation, la science et la culture

**Original anglais**

**LA CYBERGOUVERNANCE : PROFILS NATIONAUX**

**par**

**La Commonwealth Network of Information  
Technology for Development Foundation  
(COMNET-IT)**

Paris, 2002

**LA CYBERGOUVERNANCE : PROFILS NATIONAUX**

par

La Commonwealth Network of Information  
Technology for Development Foundation  
(COMNET-IT)

Organisation des Nations Unies  
pour l'éducation, la science et la culture

Les idées et opinions exprimées dans ce rapport sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les vues de l'UNESCO.

Les appellations employées dans cette publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part de l'UNESCO aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

Notice recommandée pour le catalogue :

Etude de l'UNESCO et de la COMNET-IT sur la cybergouvernance : établissement de profils nationaux/document élaboré par la Fondation COMNET-IT. Paris : UNESCO, 2002. - ii, page 86 ; 30 cm. (CI-2002/WS/1)

I - Titre

II - UNESCO

## TABLES DES MATIERES

	<u>Page</u>
<b>Introduction.....</b>	<b>1</b>
<i>Généralités .....</i>	<i>1</i>
<i>Méthode.....</i>	<i>2</i>
<i>Quelques observations au sujet des conclusions .....</i>	<i>2</i>
<b>1. Botswana .....</b>	<b>4</b>
<i>Introduction.....</i>	<i>4</i>
<i>La cybergouvernance .....</i>	<i>5</i>
<b>2. Canada.....</b>	<b>7</b>
<i>Généralités .....</i>	<i>7</i>
<b>3. Estonie .....</b>	<b>11</b>
<i>Introduction.....</i>	<i>11</i>
<i>Développement rapide de l'infrastructure de l'information.....</i>	<i>11</i>
<i>Prêter davantage attention aux activités de soutien .....</i>	<i>12</i>
<i>Recherche de l'efficacité et du service .....</i>	<i>13</i>
<i>Annexe - Résumé de la situation de la cybergouvernance en Estonie .....</i>	<i>14</i>
<b>4. Hongrie .....</b>	<b>15</b>
<i>Généralités .....</i>	<i>15</i>
<b>5. Inde .....</b>	<b>17</b>
<i>Généralités .....</i>	<i>17</i>
<i>Problèmes.....</i>	<i>20</i>
<i>Gouvernance électronique : note sur les problèmes posés.....</i>	<i>22</i>
<b>6. Jamaïque .....</b>	<b>23</b>
<i>Généralités .....</i>	<i>23</i>
<i>Accès public aux services administratifs .....</i>	<i>25</i>

	<u>Page</u>
<b>7. Malaisie.....</b>	<b>27</b>
<i>Généralités .....</i>	<i>27</i>
<i>Les infrastructures .....</i>	<i>27</i>
<i>Les entreprises .....</i>	<i>28</i>
<i>Les capacités humaines.....</i>	<i>28</i>
<i>Le contenu et les applications .....</i>	<i>28</i>
<i>Le pacte stratégique .....</i>	<i>29</i>
<i>Le cybergouvernement .....</i>	<i>34</i>
<b>8. Malte .....</b>	<b>36</b>
<i>Introduction.....</i>	<i>36</i>
<i>E-gouvernance .....</i>	<i>36</i>
<b>9. Maurice.....</b>	<b>40</b>
<i>Introduction.....</i>	<i>40</i>
<i>E-gouvernance .....</i>	<i>41</i>
<i>Appendice : quelques grands projets de gouvernance électronique (Maurice) .....</i>	<i>43</i>
<b>10. Mexique .....</b>	<b>49</b>
<i>Généralités .....</i>	<i>49</i>
<i>Cybergouvernement et cybergouvernance .....</i>	<i>50</i>
<i>Projet E-Mexico .....</i>	<i>53</i>
<b>11. Maroc.....</b>	<b>54</b>
<i>Généralités .....</i>	<i>54</i>
<i>Résultats .....</i>	<i>55</i>
<i>Programme de développement .....</i>	<i>57</i>
<i>Services postaux.....</i>	<i>62</i>
<i>Technologies de l'information.....</i>	<i>64</i>

	<u>Page</u>
<b>12. Nouvelle-Zélande .....</b>	<b>66</b>
<i>Généralités .....</i>	<i>66</i>
<i>Exécution du programme .....</i>	<i>68</i>
<b>13. République de Corée .....</b>	<b>72</b>
<i>Plan d'action de la Corée pour un gouvernement électronique .....</i>	<i>72</i>
<i>Mise en oeuvre du cybergouvernement.....</i>	<i>75</i>
<b>14. Afrique du Sud.....</b>	<b>79</b>
<i>Généralités .....</i>	<i>79</i>
<i>Créer un environnement favorable .....</i>	<i>82</i>
<b>15. République-Unie de Tanzanie .....</b>	<b>82</b>
<i>Généralités .....</i>	<i>82</i>
<i>La cybergouvernance .....</i>	<i>83</i>
<b>Annexe : questionnaire pour l'enquête .....</b>	<b>86</b>

## **Introduction**

### *Généralités*

La gouvernance s'entend du processus par lequel la société s'oriente. Ce faisant, les interactions entre l'Etat, le secteur privé et la société civile sont de plus en plus soumises à l'effet des technologies de l'information et de la communication (TIC) qui les modifient, constituant le phénomène de la cybergouvernance. Ce changement de dynamique est illustré par les exemples suivants :

- l'utilisation de l'Internet par la société civile, les ONG et les associations professionnelles pour mobiliser l'opinion et influencer les processus de décision qui les concernent ;
- le nombre croissant de services publics et commerciaux et d'informations fournis par la voie électronique ;
- la publication électronique de projets de loi et d'exposés d'orientation pour les tester auprès du public ;
- du côté de l'infrastructure, l'augmentation des centres communautaires connectés à l'Internet, la libéralisation des marchés des télécommunications et la tendance à la téléphonie mobile et à la télévision numérique basées IP facilitent cette évolution.

La cybergouvernance est donc un concept plus vaste que le cybergouvernement qui est l'utilisation des TIC dans la déconcentration du gouvernement et les services publics. A la suite de l'Etude mondiale sur la gouvernance en ligne établie par la COMNET-IT/UNESCO et publiée en 2000 (document UNESCO CII-2000/WS/09, voir <http://www.comnet.it/unesco/>), le Commonwealth Network of Information Technology for Development (COMNET-IT), en association avec l'UNESCO et avec son soutien financier, a élaboré des profils nationaux qui font le point de la situation actuelle et de l'évolution dans ce domaine. Si ces études traitent de l'effet de la cybergouvernance dans les domaines commercial et professionnel et dans celui des ONG, elles s'intéressent avant tout à des initiatives spécifiques des gouvernements, telles que les suivantes :

- l'élaboration de cyberlois ;
- la libéralisation des télécommunications ;
- les plans concernant le cybergouvernement ;
- les plans de développement d'une société de l'information ;
- la mise en place de centres communautaires basées IP ;
- des exemples de réaction du public à des exposés d'orientation, des projets de loi, etc. ;
- les sites Web d'instances gouvernementales, notamment s'ils ne se limitent pas au domaine des relations publiques.

Dans la présente étude, nous utilisons les termes "cybergouvernance" et "cybergouvernement" au lieu de "gouvernance en ligne" et "gouvernement en ligne" car nous traitons effectivement de toutes les TIC, et pas seulement de l'application accès à distance au moyen des télécommunications.

## *Méthode*

Les 15 résumés de pays établis en 2001 donnent un premier aperçu des pays retenus qui ont été choisis pour illustrer différentes situations dans chacune des régions de l'UNESCO : en Afrique (Afrique du Sud, Botswana, Maurice, République-Unie de Tanzanie), dans les Etats arabes (Maroc), en Asie et dans le Pacifique (Inde, Malaisie, Nouvelle-Zélande et République de Corée), en Europe et en Amérique du Nord (Canada, Estonie, Hongrie, Malte) et en Amérique latine et dans les Caraïbes (Jamaïque, Mexique). Les travaux de recherche ont commencé au moyen d'un questionnaire de haut niveau semi-structuré (voir l'annexe) adressé par courrier à des contacts de haut niveau dans la plupart de ces pays. Mais à mesure que le travail progressait, il est apparu que la cohérence des réponses - du point de vue de la portée du traitement et de la présentation - exigeait un gros travail supplémentaire. On a beaucoup utilisé l'Internet et les matériels publiés - par exemple les stratégies nationales d'information et de télécommunication et les livres blancs - comme sources d'information supplémentaires. D'une certaine manière, le problème de la cohérence du traitement en a été encore compliqué. Une conclusion peut être tirée - qui risque de susciter la polémique : il est de plus en plus difficile et insuffisant de s'en tenir à la forme écrite structurée pour procéder à des études comparatives dans le monde d'aujourd'hui riche en informations de toute nature qui évoluent rapidement. La présentation de l'information dans ce domaine demeure néanmoins très importante étant donné que, pour beaucoup, naviguer sur le Web reste une expérience déconcertante et souvent frustrante en raison de divers facteurs liés à l'insuffisance de l'infrastructure, aux coûts d'accès, aux paramètres techniques ou aux restrictions existant dans l'environnement de l'utilisateur et, tout simplement, à la difficulté de faire le tri entre les informations données par le Web. Ces facteurs sembleraient militer pour le CD-ROM, en tant que médium à valeur ajoutée. Pour tirer parti des facilités de stockage et de recherche inhérentes à un CD-ROM tout en conservant à l'information son caractère actuel et dynamique, il existe deux possibilités :

- "cliquer" sur les références Web d'un CD-ROM et accéder instantanément au site Web en ligne (à condition de disposer d'un PC connecté sur l'Internet) ;
- veiller à ce que le CD-ROM nécessaire paraisse et soit mis à jour régulièrement.

Ces méthodes devraient faire partie de plus en plus de l'ensemble d'instruments qui permettront d'actualiser la présente étude et des études comparatives analogues à l'avenir. En attendant, les résultats de l'étude sont diffusés sous une forme lisible par machine sur le site Web de COMNET-IT (<http://www.comnet.mt/unesco/>).

## *Quelques observations au sujet des conclusions*

Bien que les études de cas soient trop vastes et trop diverses pour permettre une analyse approfondie ici et qu'elles soient donc présentées au lecteur à des fins d'évaluation, quelques grandes tendances étudiées par l'auteur sont signalées.

La "pression" en faveur de la réforme du service public s'est traduite dans tous les secteurs par la mobilisation des TIC afin de réaliser les objectifs administratifs et sociaux déclarés. Certains des facteurs clés à l'origine de cette réforme sont les suivants :

- les pressions exercées par le public pour une transparence accrue et un meilleur rapport qualité/prix des services publics ;
- les pressions exercées aux niveaux international et national pour que des progrès soient faits dans des domaines comme les droits civils et la gestion financière ;



- la décentralisation progressive du gouvernement central qui transfère certaines responsabilités à des bureaux régionaux, des autorités locales et, dans certains cas, à des fournisseurs de services du secteur privé opérant sous contrat ;
- une sensibilisation et des attentes accrues du public en raison de l'omniprésence des médias, nationaux et internationaux.

Il peut y avoir des variations dans la perception, sinon dans la définition, du cybergouvernement et de ses manifestations. Si l'on admet généralement que le terme suppose une interface électronique avec le citoyen, il existe un danger de donner à ce scénario une interprétation trop exclusive qui risque de faire du cybergouvernement un "verniss" ou un habillage coûteux cachant des inefficacités inhérentes et des doubles emplois.

On s'accorde à reconnaître depuis peu que le véritable problème dans la réforme des systèmes administratifs est de faire comprendre que les données et l'information sont des ressources collectives - et donc partageables et soumises à des normes - ainsi que d'introduire des processus et de nouvelles réglementations qui vont à contre-courant des structures hiérarchiques établies de prise des décisions. De plus, étant donné que les ressources, notamment dans le cas des nouvelles économies ou de celles qui sont moins développées, sont difficiles à obtenir, un problème se pose, qui est celui de taux de change durables ainsi que du délai de récupération du capital investi dans le cybergouvernement. Si certains groupes ou secteurs de l'économie réclament à grands cris la mise en place des installations nécessaires au cybergouvernement, une vaste proportion de la population a le sentiment de priorités contradictoires et ne serait probablement pas en mesure d'exploiter ces installations si elles existaient (pour des raisons de coût, d'accès, de langue et de manque de connaissances). A cet égard, le rôle que peuvent jouer les intermédiaires prend une importance accrue. Mais dans bien des sociétés, le renforcement progressif de ces institutions (telles que conseils ou comités locaux et ONG) est en lui-même un processus qui mûrit lentement. Des programmes réfléchis intégrant l'appui que ces intermédiaires pourraient apporter aux structures du gouvernement central, qui sont déjà mises à rude épreuve et ne suffisent pas de toute façon, méritent d'être élaborés.

Pour le gouvernement, le simple transfert de processus administratifs sur une interface client, aussi efficaces que soient les techniques de gestion de l'information et la réorganisation, risque de ne pas répondre aux attentes s'il ne s'inscrit pas dans le contexte d'une action nationale intersectorielle ainsi que de "l'information" de la société au moyen de politiques sectorielles et de mesures visant à faciliter la mobilisation des TIC. La facilitation du commerce, par exemple, pourrait être interprétée de manière restrictive si elle se limitait à une rationalisation des douanes et peut-être d'autres services de contrôle. Les intermédiaires, les opérateurs économiques, les banques et les compagnies d'assurance font tous partie d'un système national qui recouvre à la fois le secteur public et le secteur privé. Il en est de même des services de santé et d'autres secteurs (GIS, etc.). La coordination du développement et l'amélioration de la gouvernance ne se limitent donc pas aux frontières traditionnelles du gouvernement. Le secteur privé, et partant la société civile, pourraient être tout aussi intéressés par la définition et la mise en oeuvre de systèmes s'appuyant sur les TIC. Dans l'orientation des divers secteurs socio-économiques vers les TIC, seuls les gouvernements les plus matures ont conscience que la cybergouvernance - au-delà de la fourniture de systèmes administratifs efficaces - peut leur permettre de passer à un rôle catalyseur et proactif qui favorise la constitution de partenariats entre la société et le secteur privé en vue de l'application novatrice des TIC à des activités commerciales et indépendantes. A preuve le Canada, qui a franchisé des arrangements s'étendant à ses 8.000 centres de ressources en accès libre pour des activités commerciales ou sociales.

Sur le plan de l'infrastructure, la libéralisation des télécommunications progresse régulièrement mais un certain nombre de problèmes de regroupement créent des retards. Ainsi, dans plusieurs cas, l'absence d'un fournisseur national pour l'Internet fait qu'une quantité considérable de services (et de recettes) dépend d'opérateurs internationaux.

Curieusement, on trouve plusieurs exemples de pays qui projettent de devenir un pivot régional spécialisé dans les TIC, méconnaissant ainsi, ou peut-être sous-estimant, le fait que la durabilité de services de qualité pour répondre à la croissance exponentielle des demandes nationales est en elle-même une question majeure. De plus, dans un monde de plus en plus mis en réseau, chaque pays est un pivot et a de multiples interfaces externes et internes. La réalité, c'est peut-être que la constitution de pivots est une condition inhérente à la performance économique et sociale dans l'ordre mondial qui se fait jour. Les Etats insulaires et les petits Etats semblent représenter un cas à part, leurs problèmes et possibilités étant d'un ordre particulier. Les questions traditionnelles de la vulnérabilité économique et de l'isolement géographique sont compliquées, à l'ère numérique, par l'absence de masse critique s'agissant de la fourniture de services et d'une mondialisation qui se généralise. Et pourtant, proportionnellement, les plus grandes possibilités s'offrent à ces pays. Ils sont souvent dotés d'une administration centrale à un seul niveau et peuvent avoir accès à de vastes marchés virtuels. L'accès à l'information et à l'éducation au moyen des TIC est potentiellement considérable par rapport à l'offre nationale, et il est relativement facile de planifier la mise en place d'une infrastructure intégrée de l'information et des communications. Ces pays pourront alors brûler les étapes du développement social et économique pour arriver à l'ère numérique, à condition que les politiques et les administratifs aient su anticiper.

## **1. Botswana**

### *Introduction*

Ancien protectorat britannique appelé Bechuanaland, le Botswana a pris son nom actuel à l'indépendance en 1966. l'économie du pays, étroitement liée à celle de l'Afrique du Sud, est dominée par l'élevage et l'exploitation minière. Situé en Afrique australe juste au nord de l'Afrique du Sud, le pays est complètement enclavé et son climat est semi-aride, chaud en hiver et très chaud en été. Le sol y est très riche en ressources naturelles et le relief se caractérise par un haut-plateau parfois légèrement vallonné, occupé au sud-ouest par le désert du Kalahari.

Le Botswana est une république parlementaire qui compte 1,5 million d'habitants environ. Le PIB en 1999 y était de 5,7 milliards de dollars et la croissance réelle de 6,5 %, 47 % de la population vivant au-dessous du seuil de pauvreté. En ce qui concerne l'économie, l'agriculture représente toujours le moyen de subsistance de plus de 80 % de la population, mais ne répond qu'à 50 % environ des besoins alimentaires du pays et ne représente que 3 % du PIB. L'élevage et l'agriculture de subsistance y prédominent. Le secteur, toutefois, souffre de précipitations irrégulières et de la pauvreté des sols. Le tourisme et l'exploitation des mines de diamants jouent également un grand rôle économique. D'importants gisements minéraux ont en effet été découverts durant les années 1970 et la part du secteur minier dans le PIB est passée de 25 % en 1980 à 38 % en 1998. Officiellement, le chômage est de 21 % mais les estimations non officielles le situent plus près des 40 %. Le projet Orapa 2000 aurait dû être le principal moteur d'une expansion économique continue.

Les origines du peuple et du territoire du Botswana ne sont pas encore totalement connues, et les archéologues essaient de faire la part de l'histoire et de la légende. Les vestiges attestant l'existence de communautés implantées remontent au IV<sup>e</sup> siècle. Auparavant, le territoire était peuplé de communautés clairsemées du peuple San qui se consacraient à la chasse et à la cueillette. D'importants peuplements eurent lieu au début du XVI<sup>e</sup> siècle. Le XIX<sup>e</sup> siècle a vu l'arrivée de

missionnaires britanniques. Durant le dernier quart du même siècle, les grands chefs du Botswana - Bathoen, Sebele et Khama "le Grand" - sollicitèrent la protection du Gouvernement britannique contre la menace des Boers.

Aujourd'hui, le Botswana s'efforce de développer son réseau de technologies de l'information et de la communication. Les statistiques montrent toutefois qu'il reste encore beaucoup à faire dans ce domaine. En effet, selon les données de 1999, le Botswana comptait 77 lignes téléphoniques principales pour 1.000 habitants, 31 ordinateurs personnels pour 1.000 habitants et 9 serveurs Internet pour 10.000 habitants.

### *La cybergouvernance*

La superficie et la faible population du pays sont deux facteurs susceptibles de compliquer la mise en place des technologies de l'information et de la communication au Botswana, le retour sur investissement tendant à augmenter avec la densité démographique. Les autres problèmes auxquels se heurte le Botswana sont similaires à ceux qui caractérisent les pays en développement : exode des populations rurales vers les villes et recours intense à des résidents étrangers pour les professions clés et aux pays développés pour l'acquisition d'équipements dans le domaine des technologies de l'information et de la communication. Dans ce contexte, David Magang, ministre botswanais des travaux publics, des transports et des communications, a déclaré que l'accès à l'Internet constitue l'un des plus grands défis auquel le pays doit faire face aujourd'hui. Il a indiqué que les entreprises et les organisations gouvernementales représentent, à l'heure actuelle, l'essentiel des utilisateurs de l'Internet malgré la complète libéralisation du marché dans ce domaine au Botswana. Selon lui, la pénétration de l'Internet est lente en milieu urbain aussi bien que rural, et ce sont les parties prenantes, y compris le gouvernement, qui devraient assurer davantage la promotion de l'utilisation de l'Internet en zone rurale. Outre la faiblesse des infrastructures, les coûts élevés de connexion, englobant les frais de raccordement, d'abonnement, et de téléphone pour l'accès commuté, peuvent expliquer cette situation. Il a déclaré que, selon une étude préliminaire, le nombre d'internautes au Botswana est de 30.000 à ce jour (mai 2001) par rapport à 10.000 en 1999. Actuellement, le pays compte neuf prestataires de services sous licence dans le domaine de l'accès à l'Internet et six prestataires de services sous licence pour l'accès aux passerelles de données.

Récemment, la Botswana Telecommunications Corporation (BTC) a mis en place un prestataire de services Internet appelé Botsnet conçu avant tout pour offrir, aux entreprises du Botswana qui souhaitent, un service d'accès à l'Internet. Botsnet a mis sur pied un service de courrier électronique et un serveur Web Botsnet. Il offre par ailleurs plusieurs services spéciaux, comme l'inscription en ligne, l'accès au courrier HTML, et le moyen de consulter l'annuaire téléphonique du Botswana ; Botsnet a pour objectif de se développer et d'offrir aux utilisateurs plusieurs chaînes d'informations, un service de discussions en ligne, et même un service permettant de concevoir des sites Web personnels. On prévoit également d'offrir des services commerciaux électroniques.

Le Botswana a adopté un processus de planification du développement au niveau national, dont le cycle actuel s'achève à la fin de l'année 2003. En 1999, le Botswana ne disposait d'aucune stratégie nationale en matière de technologies de l'information et de la communication, mais le gouvernement avait arrêté la "ICT VISION 2003" (Vision pour 2003 en matière de technologies de l'information et de la communication) dont les grandes lignes sont présentées ci-dessous :

- Le Botswana réalisera des progrès sensibles en vue de devenir un leader régional dans l'exploitation et l'utilisation des technologies de l'information (TI) au sein de la fonction publique. En outre, le gouvernement jouera le rôle de chef de file en aidant le secteur privé à adopter les TI en vue de répondre aux objectifs nationaux.

- Des systèmes de TI de qualité seront adoptés dans les principales administrations publiques lorsqu'une avance compétitive pourra être acquise par rapport aux autres pays de la région ou lorsqu'il sera possible d'accroître les recettes ou de faire des économies en vue de financer la "IT Vision".
- La mise en oeuvre des TI sera assurée par des effectifs dotés d'une solide formation leur permettant de s'acquitter de leurs fonctions et d'assumer leurs responsabilités dans ce domaine ; en outre, les hauts fonctionnaires se seront familiarisés avec les éléments essentiels pour une gestion réussie des TI.
- Des infrastructures de communications de données seront mises en place de manière à permettre aux ministères et services d'échanger des informations et données électroniques dans un environnement sûr et administré.
- Les systèmes de TI seront mis à profit dans les secteurs clés afin d'améliorer le fonctionnement des services publics au profit du secteur privé et du public, et de réduire les attentes trop longues et les pertes de temps.
- Les mêmes systèmes de TI seront mis en place dans tous les ministères pour gérer les ressources et activités essentielles.
- Chaque ministère élaborera et créera sa propre base de données, adaptée à ses besoins, et les décideurs auront accès aux informations de gestion, mises à jour et exactes, à partir de leur ordinateur de travail. En outre, les ministères collaboreront étroitement à des initiatives d'intérêt commun portant sur les TI.
- Chaque ministère sera en grande partie autonome quant au fonctionnement de ses propres systèmes de TI, il disposera de sa propre unité de soutien TI spécialisée qui travaillera en étroite collaboration avec le Government Computer Bureau (Bureau informatique central), et agira dans un cadre de politiques, normes et directives convenues.
- Le gouvernement échangera des informations électroniques avec les collectivités locales, le secteur privé et d'autres organismes externes dans un environnement administré et sûr.
- Le volume de documents papier circulant entre les ministères et stockés dans les services d'archives diminuera, et l'accent sera davantage mis sur le stockage électronique de données, ainsi que sur leur extraction ultérieure dans les réseaux informatiques.
- Un Centre d'informations géographiques du Botswana sera mis en place afin d'utiliser au mieux l'information existante, et d'optimiser les échanges et la gestion des informations à venir.
- Le gouvernement travaillera en étroite collaboration avec le secteur privé des services TI afin d'assurer la qualité et la continuité des prestations dans les domaines requis, et lui communiquera les plans à venir pour l'aider à développer les activités commerciales.

Afin d'assurer la mise en oeuvre de la stratégie ci-dessus, un certain nombre de points devront être réglés. Ces points consistent notamment à :

- sensibiliser suffisamment les cadres supérieurs aux TIC pour assurer une véritable participation à la mise en oeuvre ;

- définir les priorités et les délais de mise en oeuvre ;
- estimer les coûts et bénéfices de la mise en oeuvre ;
- évaluer les dispositions à prendre en matière d'effectifs ;
- aligner cette stratégie sur celles des instances nationales et locales en matière de TIC.

Actuellement, le gouvernement ne dispose d'aucun plan de communication électronique avec les citoyens du Botswana. Dans le secteur public, l'opinion la plus répandue est que, même si le Botswana est doté d'infrastructures de télécommunications non négligeables par leur couverture et la diversité des produits offerts, l'accès limité de l'homme de la rue aux technologies de l'Internet ne justifie pas les coûts d'investissement dans le développement de portails électroniques comme moyen essentiel de prestation de services offerts au citoyen. Cette opinion se trouve confirmée par la faible densité de postes téléphoniques (en comparaison des Etats-Unis et des pays développés) et par la densité plus faible encore des outils d'accès (ordinateurs personnels). A l'heure actuelle, les hauts fonctionnaires estiment que l'emploi des méthodes traditionnelles de prestation de services, qu'il s'agisse de guichets publics ou de tout autre service du secteur public, est plus approprié pour atteindre le plus grand nombre de citoyens. De manière générale, le développement de la cybergouvernance se limite à des systèmes de soutien destinés à des groupes spécifiques, par exemple, le développement de systèmes complets de soutien administratif, à l'intention des membres du parlement.

Il existe toutefois des plans visant à développer les infrastructures (le Réseau de données du gouvernement) pour les systèmes de soutien classiques, ainsi que les applications à large bande passante comme l'apprentissage à distance, la télémédecine et l'emploi approprié de vidéoconférences pour les deux années à venir. La mise en oeuvre de ces plans a été approuvée dans le cadre de l'actuel plan de développement du pays, sans pour autant bénéficier d'une grande publicité, les services ministériels étant les principaux bénéficiaires de ces infrastructures.

Des plans prévoient également de fournir un large accès à l'Internet dans l'enseignement public à l'heure où le gouvernement prend conscience de la nécessité pour le pays de commencer à investir dans la maîtrise des compétences technologiques dès l'école primaire pour que les citoyens du Botswana deviennent des acteurs réellement compétitifs dans le village planétaire.

## **2. Canada**

### *Généralités*

Le Canada fait partie du continent nord-américain et est considéré comme un chef de file mondial dans le domaine de l'innovation dans le secteur public et l'administration. Pour reprendre les propos du Greffier du Conseil privé et Secrétaire du Cabinet au Forum des sous-ministres adjoints, quand vous commencez à recevoir sur votre lieu de travail des messages électroniques envoyés par votre mère, alors vous comprenez qu'il n'est plus possible de revenir en arrière. C'est vers la fin des années 80 que le cybergouvernement commence à se développer au Canada avec l'utilisation du courrier électronique ; en 1991-1992, les ministères et les programmes publics ont leurs premiers sites Web et en 1994, est créé le Conseil consultatif canadien pour les autoroutes de l'information (CCAI). Ce dernier a pour mandat d'aider les pouvoirs publics à comprendre comment la gestion et la technologie de l'information transforment les économies et les sociétés. Le CCAI présente des rapports et des recommandations en septembre 1995 et septembre 1997 ; ces documents guident les pouvoirs publics dans la prise des décisions et permettent au Canada de se poser en chef de file mondial pour l'adoption et l'utilisation de la gestion et de la technologie de

l'information. En 1995 est créé le site de la Voie Verte ; en 1997 c'est la conception de la connectivité qui est définie et en 1998, le programme de connectivité en six points est lancé à l'échelon national.

Dans le Discours du Trône d'octobre 1999, le Gouvernement du Canada se voit fixer comme objectifs de devenir un "utilisateur modèle de la technologie de l'information et de l'Internet" et, pour 2004, d'être connu comme le gouvernement le plus largement connecté à ses concitoyens dans le monde entier. Les Canadiens doivent d'ici là pouvoir accéder en ligne à toutes les informations et tous les services de l'Etat, où et quand ils le souhaitent.

Beaucoup a été fait mais dans quelle situation se trouve le Canada aujourd'hui et dans quelle direction veut-il s'orienter ? La fonction publique canadienne doit faire des progrès dans la numérisation de l'information. Les sites Web des ministères et organismes fédéraux ne sont pas toujours bien structurés ou reliés les uns aux autres. Il faut commencer à moderniser la fourniture de services et le faire de telle sorte que les Canadiens en comprennent l'intérêt ; il faut aussi trouver des modalités nouvelles d'utilisation du cybergouvernement, par exemple la mise aux enchères en ligne comme dans le cas des deux bandes de fréquences du spectre radio-électrique, ou la création du site du Réseau du leadership (<http://www.leadership.gc.ca>). L'étape suivante consiste à essayer de rassembler tous les éléments en un tout cohérent, ce qui se fait dans le cadre de deux initiatives. La première, qui s'intitule *Service Canada* a pour objet d'offrir un portail unique permettant d'accéder aux services administratifs par téléphone, par l'Internet et en personne avec en toile de fond des liens multiples. La deuxième s'intitule *Gouvernement en direct* : elle a été annoncée dans le Discours du Trône (DDT) et son objectif était qu'en décembre 2000, tous les ministères fournissent en ligne des informations sur les programmes, services et principaux formulaires. Une liste complète peut être consultée à l'adresse suivante : [http://canada.gc.ca/depts/major/depind\\_e.html](http://canada.gc.ca/depts/major/depind_e.html) ; elle contient des liens vers la page d'accueil des sites Web des ministères et organismes du Gouvernement du Canada ainsi que vers les sites Web des organisations placées sous leur responsabilité.

Quels sont les avantages pour la population canadienne ? En intégrant les technologies de l'information et de la communication dans son mode de gouvernement, le Canada a associé la population à la conception du cybergouvernement. Cette méthode se caractérise par un mode de gouvernement axé sur le citoyen et les différents liens qui l'unissent à son gouvernement :

- le citoyen en tant que contribuable qui attend des résultats ;
- le citoyen en tant que client qui attend des services de qualité facilement accessibles ;
- le citoyen en tant que participant au processus démocratique.

Le Gouvernement canadien a notamment pour mission de permettre à ses ressortissants d'explorer ces trois aspects de leur citoyenneté. L'approche utilisée pour atteindre cet objectif est présentée dans le document "Orientations stratégiques de la gestion de l'information et de la technologie de l'information" qui expose en détail les orientations à suivre pour mettre au point un modèle de fourniture de services et programmes gouvernementaux plus participatif et mieux intégré. Il définit toute une série de priorités qui orienteront l'important investissement du gouvernement dans la gestion de l'information et la technologie de l'information vers un modèle de gouvernement mieux intégré et faisant davantage appel à la participation. Chaque priorité fait l'objet d'un plan de travail détaillé et très précisément délimité.

Dans sa démarche pour relever ce défi, le Gouvernement canadien a analysé l'évolution de l'environnement dans lequel il fonctionne. Un certain nombre de principes se dégagent.

Premièrement, la technologie, la mondialisation et le développement de l'économie numérique transforment le monde dans lequel nous vivons. Deuxièmement, parallèlement au développement de l'économie numérique, il est de plus en plus largement admis que le citoyen est le principal acteur du changement. Troisièmement, dans l'économie numérique, le savoir est une ressource capitale, et la qualité de sa création, de sa gestion, de son partage, de sa transmission et de son stockage revêt une importance grandissante. Quatrièmement, la gestion de l'information et la technologie de l'information constituent une ressource stratégique qui contribue à transformer le milieu des ressources humaines.

Ceci nous amène à un deuxième problème : celui de l'évolution de l'administration des affaires publiques dans un monde numérique. Pour le Gouvernement canadien, il faut permettre aux citoyens de choisir sous quelle forme ils souhaitent accéder à l'information et aux services. La prestation électronique des services devrait être assurée dans toutes les régions du pays à tous les citoyens, quels que soient leur niveau de revenu, leur langue ou leur handicap. Pour assurer cette prestation électronique des services, le gouvernement fédéral a conçu une stratégie dont les principaux éléments sont les suivants : (i) à tous les niveaux du gouvernement, une infrastructure de gestion de l'information et de technologie de l'information permettant des connexions sécurisées et fiables avec la population et le secteur privé ; (ii) un personnel de gestion de l'information-technologie de l'information de niveau mondial, et (iii) l'adoption de cadres de gouvernance intégrés pour orienter les investissements dans la gestion de l'information et la technologie de l'information, gérer les risques et fixer des normes.

Au vu de ce qui précède, il ne faudrait pas avoir l'impression que le Gouvernement du Canada commence seulement à fournir des services par la voie électronique. Il offre au contraire une gamme impressionnante de services et d'information en ligne, comme on peut le voir ci-dessous :

Le **Site du Canada** est le portail permettant d'accéder à tous les sites fédéraux ; il constitue un point d'accès unique à des répertoires électroniques et aux nombreux formulaires et publications fréquemment demandés. Ce site reçoit chaque mois 7 millions de visiteurs.

Le **Réseau canadien de la santé** réunit les ressources de plus de 460 organisations canadiennes spécialisées dans la santé et offre aux consommateurs et aux professionnels de santé un accès à une source unique d'information fiable par l'intermédiaire de l'Internet ; il s'adresse plus particulièrement aux Canadiens.

Le **Guichet emplois** est disponible dans les kiosques de tout le pays et sur l'Internet. Cette banque d'emplois énumère les offres d'emploi dans tout le Canada. Il existe d'autres services de même nature : le **Service de placement électronique**, **Ciblétudes interactif** qui permet de rechercher des possibilités d'éducation et de formation, et **Youth Resources Network Canada** (Réseau d'information canadien pour la jeunesse) qui regroupe des informations sur les carrières, les programmes et les services destinés aux jeunes de 15 à 30 ans.

**EFILE** est un système qui permet à des professionnels de l'impôt autorisés d'établir et de transmettre électroniquement des déclarations de revenus.

Il existe plusieurs autres services dans les domaines des voyages et de la culture, par exemple, pour lesquels des sites ont été créés : les **services consulaires**, les **collections en ligne de l'Office national du film du Canada**, et l'**accès aux collections du patrimoine du Canada**. Il existe aussi des sites dans le domaine de l'environnement, notamment la **Voie Verte** et le site **Eco-Collectivités du millénaire**, ainsi que des informations sur les services aux entreprises, par exemple, les **Centres de services aux entreprises du Canada**, **Comment constituer une entreprise en société**, les **demandes de brevet**, les **informations et les services en matière d'exportation**.

En outre, il existe un certain nombre d'autres services qui sont actuellement mis en place, par exemple une reconfiguration du Site du Canada, un site national d'information sur la santé, la possibilité de présenter en ligne des demandes de prestations et d'effectuer toutes les démarches correspondantes, de remplir une déclaration d'impôt, de renouveler son passeport, d'effectuer des réservations pour un parc national et d'accéder à partir d'un guichet unique à toute l'information relative à l'environnement, notamment.

Le Gouvernement canadien s'était fixé un certain nombre d'objectifs à atteindre en 2000 :

- fournir des informations actualisées, précises et en deux langues sur les principaux programmes et services disponibles en ligne ;
- donner la possibilité de télécharger et d'imprimer les formulaires les plus courants ;
- permettre d'accéder aux différents ministères par l'intermédiaire du Site du Canada ;
- reconfigurer en permanence le Site du Canada en l'adaptant aux besoins et aux centres d'intérêt des citoyens. Mettre en place une technologie et un cadre d'action permettant de protéger la sécurité et d'assurer la confidentialité de la communication électronique entre les Canadiens et l'administration.

Dans les années à venir, les principaux résultats attendus sont les suivants :

- les programmes et services fédéraux essentiels - ceux qui intéressent les Canadiens au premier chef - seront disponibles en ligne. Les utilisateurs pourront effectuer en direct des opérations interactives et sécurisées ; ils auront à leur disposition des formulaires électroniques, eux aussi interactifs et sécurisés ;
- différents services d'assistance fourniront une aide technique. Ces services auront un temps de réponse prévisible calculé sur la base des normes déjà parues ;
- une fonction de recherche avancée, facile à utiliser, sera disponible sur le portail du Gouvernement du Canada et sur les sites Web de tous les ministères et organismes fédéraux. Les utilisateurs pourront trouver des services et informations même s'ils ignorent le nom exact du programme ou du service recherché. Les mêmes principes de recherche et les mêmes règles de navigation s'appliqueront sur tous les sites fédéraux qui auront tous le même aspect et la même convivialité ;
- des points d'accès (ou portails) uniques seront disponibles sur le Site du Canada, et les services et informations seront configurés en fonction du type d'activité, des centres d'intérêt et des besoins du citoyen. Il est d'ores et déjà prévu de créer des portails à l'intention des "séniors", des consommateurs et des autochtones, ainsi que sur l'environnement et sur l'innovation pour les petites et moyennes entreprises ;
- partenariats innovants. L'initiative Gouvernement en direct mettra davantage l'accent sur les services en ligne fournis en coopération avec les provinces, les territoires, les municipalités, les entreprises, les associations et les partenaires internationaux.

Dans un premier temps, il a été annoncé que le changement serait induit par les citoyens qui, en dernière analyse, sont les utilisateurs des services. Une enquête récente réalisée par Price Waterhouse Coopers fait le point sur la situation actuelle au Canada. Dans une communication sur les enseignements à tirer du cybergouvernement au Canada, PWC a signalé notamment que :



- les Canadiens pauvres, âgés et peu éduqués n'ont pas accès à ces services ;
- le Gouvernement en direct a été utilisé dans un premier temps par un tiers des Canadiens qui ont recours à l'Internet pour des services administratifs, surtout pour avoir accès à des informations et non pas pour demander un service ou remplir une déclaration de revenu ;
- les Canadiens utilisent les sites gouvernementaux par souci de commodité : gain de temps, simplicité, pas de déplacement, etc. ;
- les Canadiens qui visitent les sites gouvernementaux souhaitent avoir accès à tous les services en ligne, même à ceux qu'ils n'utilisent pas régulièrement ;
- les Canadiens sont disposés à effectuer des opérations en ligne, le nombre de ceux qui font ainsi leurs achats de Noël ayant quadruplé ;
- les Canadiens souhaitent des portails intégrés, 86 % d'entre eux affirmant qu'un site unique leur permettant d'accéder à toute une gamme de services administratifs leur serait utile ;
- les gouvernements provinciaux ont un rôle capital à jouer pour attirer des utilisateurs ;
- la sécurité demeure une préoccupation des utilisateurs ;
- la mise en oeuvre devrait être prévue par étapes.

Compte tenu de cette situation, le travail accompli par le Gouvernement canadien peut être considéré comme un modèle satisfaisant dont pourraient s'inspirer d'autres gouvernements pour la prestation électronique de services.

### **3. Estonie**

#### *Introduction*

L'Estonie a fait de grands pas pour entrer dans l'ère de l'information et plusieurs initiatives prises il y a quelque temps commencent à porter leurs fruits. Le gouvernement a été en mesure de consacrer environ 1 % de son budget au développement des technologies de l'information dans le secteur public sur huit années consécutives. Cela a permis de doter d'un PC plus de 90 % des employés des ministères, autorités, inspectorats et autres administrations publiques qui ont besoin de travailler sur ordinateur.

Le Gouvernement estonien a remplacé la documentation imprimée préparée pour ses sessions par des documents numériques et a lancé un système basé sur l'Internet pour ses sessions. Depuis cette année, toutes les municipalités estoniennes ont accès à l'Internet. Un réseau national de points d'accès publics à l'Internet se met également en place.

L'année dernière, la loi sur la signature numérique a été approuvée par le Parlement. Elle constitue le cadre juridique de référence pour le développement du cybercommerce.

#### *Développement rapide de l'infrastructure de l'information*

PeaTee, réseau principal destiné aux administrations publiques lancé en 1998, s'est développé conformément au volume prévu. Le nombre d'administrations publiques et de ramifications à connecter à PeaTee a dépassé le cap des 550 (ce qui représente plus de 10.000 ordinateurs). Environ 80 % de ces entités disposent de vitesses de transfert de 2 mégaoctets par seconde ou même de

10 mégaoctets par seconde. Les coûts de branchement ont régulièrement baissé pendant la même période.

Le succès rapide de PeaTee a entraîné de nouveaux progrès dans l'infrastructure de l'information. Le programme KõlaTee (Route de village) de communications rurales de données, lancé à la fin de 1998 par des études préliminaires, a permis d'installer les premiers branchements en location avec des municipalités l'année dernière. L'achèvement du projet, qui suppose une capacité minimale de branchements de 64 kilo-octets par seconde à chacune des 245 municipalités existantes, était prévu pour fin 2000. Le seul obstacle au respect de ce délai peut être le manque de financement. Bien que le gouvernement ait inscrit KõlaTee au nombre de ses priorités, ce programme n'a pas été épargné par les coupes budgétaires.

KõlaTee offre également la possibilité de proposer un accès Internet à plusieurs écoles et d'ouvrir de nouveaux points d'accès publics dans les municipalités ou les bibliothèques. Avec la mise en réseau des bibliothèques publiques, des points d'accès publics à l'Internet en location ont été ouverts dans plus d'une soixantaine de bibliothèques dans toute l'Estonie. Elles sont équipées de nouveaux ordinateurs et imprimantes acquis dans le cadre d'achats publics. Il convient de noter que KõlaTee a mis en contact un certain nombre d'administrations publiques, d'entités commerciales et d'organisations. Un système de coopération national a été créé, dirigé par un groupe de travail dans chaque comté et d'un conseil central de programme. Pour les bibliothèques, les partenaires du projet sont le Ministère de la culture, le Centre estonien d'informatique et les autorités locales qui organisent conjointement le travail.

A la fin de l'année 2000, il a été mis un terme aux droits spéciaux de monopole de la Compagnie estonienne des téléphones.

#### *Prêter davantage attention aux activités de soutien*

Il est indispensable, pour construire des réseaux de communication, de se préoccuper des domaines de soutien que sont la normalisation des technologies de l'information, la sécurité des données et les technologies du langage. Au cours des trois dernières années, le Comité de normalisation des technologies de l'information a publié plus d'une trentaine de normes estoniennes concernant les technologies de l'information.

Une nouvelle édition des dispositions réglementaires concernant les technologies de l'information en langue estonienne dans l'environnement culturel local a été achevée au début de 2000. Cela devrait encourager les fournisseurs de matériels et de logiciels à adapter leurs produits aux besoins locaux. C'est le même objectif qui prévaut dans les activités concernant les technologies du langage, avec la préparation de produits linguistiques semi-manufacturés pour tous les fournisseurs de logiciels. Ces derniers sont encouragés à investir davantage dans les produits estoniens, même sans garantie de profits immédiats. En fait, de nombreux fournisseurs de logiciels s'occupant de produits en langue estonienne reconnaissent que cette activité pourrait être très rentable. Il y a déjà un nombre suffisant d'utilisateurs estoniens d'ordinateurs - environ 40 % d'une population de 1,4 million d'habitants.

Dans le domaine de la sécurité des données, un projet de texte sur les catégories de sécurité est élaboré, comprenant un ensemble de mesures fondamentales à prendre. Des manuels ont été publiés pour les dirigeants et le personnel des technologies de l'information, afin de les aider à sécuriser les nouveaux systèmes d'information et à accroître leur fiabilité.

Le Gouvernement estonien se penche avec attention sur la protection du droit d'auteur concernant les logiciels, y compris la légalisation des programmes employés.

### *Recherche de l'efficacité et du service*

Les solutions des technologies de l'information aideront les administrations publiques à rationaliser leur travail, à partager l'information plus rapidement et à se concentrer sur la production de l'information et sur l'offre de services qui sont essentiels pour les citoyens estoniens.

Le système des registres d'état civil en Estonie est très complexe - il y a de nombreux registres, les mêmes données étant souvent compilées pour des besoins différents, la qualité des données est souvent faible, etc. Pour améliorer la situation, le registre des bases de données a été mis en oeuvre. Ce registre des sources de données, qui a été établi l'année dernière au Centre estonien d'informatique, a beaucoup amélioré la coopération et l'utilisation croisée des données entre les différentes sources. Le registre des bases de données est une partie seulement du projet principal de développement intitulé "Service des registres" lancé en 2001. La mise en place d'un service commun sur la base de la technologie Internet a permis d'offrir divers cyberservices à partir de différentes bases de données administratives. Les premiers projets pilotes ont été concluants.

Parallèlement, les administrations publiques se préparent à passer en mode de fonctionnement électronique comme cela est recommandé dans le programme de gestion des documents lancé par la Chancellerie d'Etat. La Loi sur la signature numérique, adoptée en 2000 par le Parlement, régit l'emploi des documents numériques avec exactement les mêmes conséquences juridiques que pour leurs équivalents sur papier. Outre la disponibilité actuelle des formulaires officiels sur l'Internet, les gens ont aussi la possibilité de les remplir et de les présenter par voie électronique (l'Administration des impôts en Estonie accepte déjà les déclarations d'impôt par voie électronique). Ce service populaire est déjà utilisé des milliers de fois chaque jour ouvrable. Nous aurons bientôt des communications à distance satisfaisantes entre le gouvernement et les citoyens, et cela semble maintenant possible sans délais ou coûts insurmontables.

L'information et les services de toutes les administrations publiques sont maintenant disponibles grâce à un portail intégré unique, le Centre Web de l'Etat (<http://www.riik.ee>), qui donne accès aux pages d'accueil de toutes les administrations publiques. Grâce à cette fenêtre unique, les gens doivent pouvoir accéder à toutes les institutions et à tous les fonctionnaires et obtenir des solutions à tous les problèmes qui se posent à eux. L'opérateur du serveur d'information adresse rapidement les questions des utilisateurs au fonctionnaire concerné.

A l'étape suivante, la démarche actuelle centrée sur les administrations devrait être davantage ciblée sur les problèmes et sur les services. Cela suppose une coopération efficace entre toutes les administrations publiques et la mise au point de règles et principes communs de fonctionnement. Le principal obstacle pourrait bien être la structure de gestion du système antérieur qui résulte de hiérarchies de pouvoir rigides et qui est générateur de bureaucratie. Le défi consiste à mettre au point des structures de gestion modernes, basées sur des réseaux de coopération et des mécanismes de traitement de l'information inter-administrations. Il faut espérer que la réforme prévue de l'administration en tiendra compte.

Les dispositions concernant la publicité de l'information prennent également forme. La Loi sur la liberté de l'information contient à la fois des dispositions pour que les administrations publiques se fassent connaître des citoyens, et des modes d'emploi permettant à ceux-ci d'avoir accès à cette information vitale. Ainsi, chaque administration doit créer un registre de documents numériques qui peuvent être consultés à n'importe quel moment par tout utilisateur d'ordinateur par l'intermédiaire des réseaux publics de communication des données. Cette loi et d'autres du même type combleront diverses lacunes graves de la législation actuelle et contribueront certainement à faire connaître divers aspects des décisions prises par le gouvernement, y compris peut-être certaines qui, pour une raison ou une autre, ont été dissimulées aux citoyens jusqu'à maintenant.

## *Annexe - Résumé de la situation de la cybergouvernance en Estonie*

### Politique de l'information

Les principes de la politique de l'information en Estonie ont été approuvés par le Parlement estonien, le 13 mai 1998 (<http://www.eik.ee/english/policy>). Ce document d'orientation offre un cadre adapté à des initiatives en direction de la société de l'information.

### Plan d'action

La politique de l'information sert de base à un plan d'action, qui à son tour doit être suivi par toutes les administrations publiques pour planifier et lancer différents projets et programmes. Le plan d'action est examiné chaque année par le Gouvernement estonien et il a été approuvé pour la première fois en avril 1998 (<http://www.eik.ee/english/policy/plan.htm>).

### L'Accord de la coalition

L'Accord de la coalition de février 1999 (<http://www.riik.ee/government>) du Parti réformateur, de Pro Patria et des Modérés rassemblés dans la coalition gouvernementale décrit certaines initiatives basées sur la politique de l'information.

### Organisation de la gestion des technologies de l'information

Conformément aux amendements de la Loi sur le Gouvernement de la République recommandés par le gouvernement et adoptés par le Parlement estonien en juin 2000, le Ministère des communications coordonne les travaux des systèmes d'information de l'Etat. Dans tous les ministères, gouvernements locaux et administrations publiques, le développement et la maintenance des technologies de l'information sont gérés/coordonnés par des directeurs des technologies de l'information.

Les principaux organes consultatifs et d'exécution sont les suivants :

- Systèmes d'information du Département d'Etat, Chancellerie d'Etat (depuis septembre 2000, Ministère des transports et des communications) - <http://www.riik.ee/infosystems/>
- Centre estonien d'informatique (organisme d'Etat) - <http://www.eik.ee/english>
- Conseil estonien des communications nationales - <http://www.sa.ee/sa/eind1.htm>
- Inspection de la protection des données - <http://www.dp.gov.ee>
- Conseil estonien de l'informatique (agissant depuis 1997 en tant que comité gouvernemental) - <http://www.eik.ee/ein/> disponible en estonien ; pour ces activités, voir en anglais - <http://www.eik.ee/english/1999/>
- Fondation "Tiger Leap" [bond de tigre] - <http://www.tiigrihype.ee/english>

### Quelques données de base et indicateurs

Nombre total de lignes téléphoniques traditionnelles pour 100 habitants - 35,4.

Nombre total d'abonnés au téléphone mobile pour 100 habitants - 31,5.

Les réseaux de transmission de téléphonie mobile couvrent 99 % de la superficie habitée d'Estonie.

Nombre de personnes ayant utilisé l'Internet ces six derniers mois - 400.000 (28 % de la population).

Nombre d'utilisateurs de systèmes bancaires en ligne - 180.000 (13 %).

Nombre (réel) de participants à RIPE (Réseaux IP européens) selon les domaines DNS - 33.280 (juillet 2000).

#### **4. Hongrie**

##### *Généralités*

La République de Hongrie compte environ 10 millions d'habitants. Après la deuxième guerre mondiale, elle a intégré le bloc de l'Est, dominé par les Soviétiques, et son gouvernement, comme son économie, ont été remaniés selon le modèle communiste. En 1956, l'opposition croissante des nationalistes poussa le gouvernement à annoncer son retrait du Pacte de Varsovie entraînant une intervention militaire massive de Moscou. Pendant l'ère Gorbatchev, la Hongrie a été le chef de file du mouvement visant à dissoudre le Pacte de Varsovie et a progressivement évolué vers une démocratie multipartite à économie de marché. Après la chute de l'URSS en 1991, la Hongrie a établi d'étroites relations politiques et économiques avec l'Europe occidentale et elle est désormais considérée comme un membre potentiel de l'Union européenne.

En matière de télécommunications, elle dispose d'un réseau historiquement sous-développé. Jusqu'en 1989, il s'agissait d'un monopole d'Etat lié aux services postaux traditionnels et à la radiotélédiffusion. La première transformation est intervenue en 1990 avec la scission en trois de la compagnie détentrice du monopole de ces trois services. La deuxième, avec l'entrée en vigueur de la loi sur les télécommunications à l'été 1993, qui a principalement défini le cadre théorique de la structure actuelle en la matière et accéléré la réforme dans ce secteur. Comme dans de nombreux autres pays, l'avenir des télécommunications n'est pas encore clairement tracé en Hongrie étant donné le rythme rapide de l'évolution dans ce domaine. Toutefois, avec la libéralisation d'un nombre croissant de services et l'abrogation des monopoles, qui prendront fin au 31 décembre 2001, la République de Hongrie voit s'ouvrir devant elle des perspectives d'avenir passionnantes.

La Hongrie a compris que le développement de la société de l'information passe nécessairement par la planification de l'investissement dans la technologie de l'information et l'infrastructure qui la soutient, les répercussions d'un tel investissement, ainsi que les avantages de la société de l'information assurant la bonne rentabilité de l'opération. La naissance d'un réseau mondial de télécommunications et l'effet convergent des télécommunications, du génie informatique et des technologies des loisirs électroniques ouvrent de nouvelles perspectives au commerce mondial des services d'information. Au cours de ce processus, les télécommunications elles-mêmes deviennent partie intégrante de la technologie de l'information et leurs services ont un contenu de plus en plus "intelligent". Cette infrastructure devrait être capable de connecter n'importe quel réseau utilisateur géré par des entreprises, institutions ou particuliers et être adaptée au traitement intelligent des données. Le Gouvernement hongrois a en outre créé au sein du bureau du Premier Ministre un poste de Commissaire aux technologies de l'information et de la communication (TIC) dont les deux grands axes d'action seront liés à l'élaboration d'un plan national d'action pour l'instauration de la société de l'information. Le premier axe d'action, intitulé Plan Szechenyi, est une initiative ambitieuse de développement économique national à moyen terme d'une durée prévue de six ans. Le budget annuel qui lui est alloué pour 2001 et 2002 est

d'environ 1 milliard de dollars des Etats-Unis auquel le gouvernement compte bien que s'ajoutera une contribution analogue de la part du secteur privé. Ce plan comprend sept domaines prioritaires, intitulés programmes, chacun subdivisé en plusieurs sous-programmes. L'un des sept programmes est spécifiquement consacré au développement de la société et de l'économie de l'information. Il comporte cinq sous-programmes portant sur la gouvernance électronique ; une meilleure disponibilité des ressources des technologies de l'information et l'amélioration de leur accès ; la création des fondements d'une économie électronique, le renforcement de la culture de l'information, l'amélioration des contenus accessibles, l'amélioration de la qualité de la vie et une prise de conscience accrue. Le deuxième axe d'action lié à l'élaboration d'un plan pour la société de l'information consiste à publier une stratégie nationale en matière d'informatique qui servira de principe de base pour la mise en place et le développement de la société de l'information en Hongrie.

Plusieurs autres activités sont en cours. Le premier projet pilote sur le Système de certification et de signature numérique a débuté en octobre 2000 au Ministère de l'intérieur. Ce dernier a délivré de nouvelles cartes d'identité et permis de conduire personnels conformes aux recommandations et normes des Etats membres de l'Union européenne. Le système repose sur un réseau TI à l'échelle nationale reliant 254 bureaux situés dans des municipalités, au siège de chaque gouvernement local, et est financé par le Ministère de l'intérieur. Ces bureaux sont des points de rencontre uniques et polyvalents entre citoyens et gouvernement. Les pouvoirs publics locaux et autres autorités peuvent utiliser ce vaste réseau pour diverses transactions sur les Intranet ainsi que sur l'Internet.

Le Ministère de la protection de l'environnement a créé un site Web qui fournit des informations sur l'état de l'environnement, ainsi qu'un réseau pleinement opérationnel de collecte, de traitement et d'analyse des données environnementales en Hongrie qui sera pleinement compatible avec le Réseau européen d'information et d'observation de l'environnement (EIONET). Il existe en outre une base nationale de données sur les substances détruisant la couche d'ozone.

La numérisation d'ouvrages littéraires d'auteurs hongrois (dans le cadre de la Bibliothèque numérique et du Centre multimédia Neumann) est en bonne voie. La constitution d'archives audiovisuelles nationales est elle aussi en cours. Enfin, l'accès à l'Internet à haut débit continue de s'étendre à des institutions culturelles nationales en coopération avec le programme national de développement des infrastructures TI/NIIF.

La société informatique John von Neumann (NJSZT) est devenue membre de l'European Computer Driving License (ECDL) Foundation en 1997 et coordonne et contrôle plus de 150 centres de tests agréés. Il y a plus de 30.000 candidats, et plus de 16.000 permis de conduire informatique européens (ECDL) ont été obtenus. Le système hongrois d'assurance de la qualité pour les centres ECDL est reconnu comme un exemple des meilleures pratiques internationales. Le programme ECDL est agréé par le Ministère de l'éducation pour la formation permanente des enseignants.

Le gouvernement s'est engagé à utiliser la technologie de l'information au quotidien et son objectif premier est, dans les institutions législatives et les organismes centraux et locaux d'administration publique, de normaliser les systèmes existants d'ici cinq à dix ans. Il souhaite améliorer les principaux systèmes d'enregistrement afin de satisfaire aux normes modernes. (La documentation à laquelle ce dispositif fait appel rassemble des données sur l'identification personnelle, les entreprises, la sécurité sociale, les affaires fiscales et douanières, l'immobilier, les véhicules à moteur et les criminels.) Il pourrait permettre d'économiser directement des milliards de forints tout en générant de manière indirecte des recettes encore supérieures. Les pouvoirs publics s'efforcent également de coordonner l'utilisation de méthodes modernes de traitement de l'information dans la phase préliminaire de la prise des décisions (traitement et circulation des

documents, disponibilité des données pour contrôle par les décideurs, protection des données, etc.) dans la mesure où cela peut contribuer à alléger le fardeau des organes de décision, réduire l'influence excessive des institutions spécialisées et accélérer le processus décisionnel.

La présence de la Hongrie dans des forums et organisations internationaux nécessitera aussi sa connexion aux systèmes de télécommunication et de traitement de l'information des pays membres de l'Union européenne (par exemple le Système nerveux européen [ENS]) et, comme de nombreux autres pays de l'UE, l'un de ses objectifs de modernisation à long terme est que particuliers et entreprises soient en mesure de communiquer avec les organismes publics et autres autorités par ordinateur, sans avoir besoin de documents imprimés (pour les affaires fiscales, les certificats officiels, l'accès à des informations gouvernementales non classées secrètes, etc.). Juridiquement parlant, la Hongrie devrait prendre des mesures appropriées pour protéger les systèmes de traitement des renseignements administratifs et de l'information gouvernementale (la force juridique des documents électroniques et leur archivage, les règles d'acquisition de l'information, l'accessibilité aux bases de données et leur protection, les conséquences d'un accès non autorisé, etc.).

En ce qui concerne les systèmes publics de traitement de l'information, parmi lesquels l'éducation, la recherche et la culture, toutes les écoles, bibliothèques et instituts de recherche devraient être capables d'établir des liens informatiques entre eux dans les dix à quinze prochaines années. L'accès direct à des réseaux internationaux pourrait également aider des écoles et universités à conserver les membres les plus qualifiés de leur personnel. Il est également envisagé de permettre aux citoyens hongrois d'exercer directement leurs droits démocratiques depuis chez eux via leur ordinateur personnel.

Au niveau des entreprises, ces systèmes devraient se concentrer sur les services d'appui qui améliorent les conditions générales de l'activité économique (les transactions bancaires et le crédit, les systèmes de comptabilité électronique, les services d'agences immobilières, les informations sur les marchés des capitaux et des matières premières, les bases de données, etc.). Les pouvoirs publics devraient mettre particulièrement l'accent sur la protection des droits de la personne, des droits d'auteur et du savoir-faire commercial et industriel, non seulement dans les domaines traditionnels du droit civil, mais également dans les nouvelles disciplines du droit administratif de plus en plus importantes pour le monde des affaires (par exemple le système de surveillance des services publics fournis au titre de contrats de concession).

Quant à l'infrastructure de base, les capacités téléphoniques du pays peuvent être développées à un rythme annuel de 15 % environ et il existe actuellement environ 31 lignes téléphoniques pour cent habitants. On peut prédire avec certitude que d'ici aux années 2010 les transmissions radio- et télédiffusées et les services postaux seront proches des normes européennes. Dans d'autres domaines des télécommunications et du traitement de l'information, les forces du marché devraient garantir un développement plus rapide.

## **5. Inde**

### *Généralités*

En Inde, les tâches relatives à l'application des technologies de l'information aux processus d'administration publique sont conçues comme devant permettre de gouverner de façon :

- simple
- morale
- responsable

- adaptée
- transparente.

Le Department of Electronics a été chargé de traduire ces objectifs en réalité

- en mettant à profit les progrès des technologies de l'information pour restructurer les interfaces entre pouvoirs publics, citoyens et entreprises en vue d'une meilleure gouvernance ;
- en créant des structures institutionnelles pour faciliter les initiatives tendant à une utilisation synergique des technologies de l'information pour améliorer l'efficacité et l'efficience de l'administration publique ;
- en se donnant pour objectif de faire en sorte que, dans les cinq années à venir, au moins 25 % des transactions et services publics soient assurés électroniquement par le biais d'ordinateurs, de dispositifs de télécommunications et de la télévision.

Les mesures proposées ou mises en oeuvre à cette fin sont les suivantes :

- création de la fonction d'"agent nodal" (Nodal Officer) tant au sein du Ministère de la communication que dans les départements correspondants du Gouvernement indien ; ces fonctionnaires devront mettre rapidement en place et transférer les technologies et programmes adaptés pour permettre la gouvernance électronique ;
- exploitation des ressources de divers ministères et départements ainsi que d'organismes publics pour permettre d'adopter et d'adapter les objectifs du traitement électronique ;
- encouragement à la mise en place de structures similaires et d'institutions spécialisées au niveau de l'Etat ;
- encouragement apporté aux divers organes constitutionnels pour qu'ils adoptent la gouvernance électronique comme instrument efficace de prestation de services et d'administration ;
- sauvegarde de la confidentialité par une application vigilante des méthodes de protection des données et de sécurité sur l'Internet tant dans le domaine public que dans le domaine privé.

Des objectifs spécifiques ont été définis :

1. Déterminer dans chaque ministère/service les domaines fonctionnels qui seront les premiers candidats à la gouvernance électronique.
2. Etablir un inventaire des applications/logiciels existants (nationaux et internationaux) qui facilitent la gouvernance électronique.
3. Prendre des initiatives pour encourager le gouvernement central et les gouvernements des Etats à relier des bases de données au domaine public.
4. Mettre en place des dépôts de données dans chaque ministère et service.
5. Augmenter les ressources et activités consacrées à l'établissement de bases de données dans les gouvernements des Etats.



6. Mettre en train des projets pilotes concernant des applications qui ne sont pas encore disponibles de façon à tirer pleinement parti des technologies de l'information.
7. Elaborer et intégrer des modèles adaptés dans les domaines de la gouvernance électronique où des systèmes sont mis au point de façon indépendante par des services du gouvernement central ou des Etats.
8. Encourager le gouvernement central comme les gouvernements des Etats à imposer les connaissances en informatique comme qualification essentielle requise pour le recrutement/la promotion à différents niveaux.
9. Veiller à ce que le personnel en place participe activement aux programmes d'initiation à l'informatique.
10. Mettre au point des systèmes de transfert transparent d'information entre administrations tant au niveau du gouvernement central qu'au niveau des gouvernements des Etats.
11. Créer pour le secteur public des réseaux de communication spécifiques ou en faciliter le fonctionnement.
12. Aider le gouvernement central et les gouvernements des Etats à choisir et utiliser du matériel et des progiciels adaptés à la gouvernance électronique.
13. Etablir dans le monde entier des liaisons avec des organismes menant des activités similaires pour optimaliser les échanges d'idées et de données d'expérience.
14. Introduire des amendements dans les législations et réglementations de la fédération et des Etats dans divers services et ministères pour mettre en place des technologies de l'information et des services de communication avec les citoyens.
15. Créer des organisations de conseil aux pouvoirs publics en ce qui concerne l'élaboration de stratégies sur l'utilisation des technologies de l'information par le gouvernement de façon que puissent être mises à profit les technologies les plus avancées et les meilleures pratiques.
16. Elaborer des projets pilotes spéciaux de gouvernement en ligne par l'utilisation massive d'interfaces pour l'entrée de données via le Web et les technologies de l'Internet.
17. Amener à converger les programmes de prestations de services interconnectés.
18. Elaborer des systèmes commerciaux et administratifs en vue de délivrer et gérer des cartes à puce intelligentes pour signature numérique/électronique.
19. Déterminer les mesures à prendre pour protéger adéquatement les données pendant la compilation et la transmission et contre les falsifications, et ce par une combinaison de mesures de sécurité.
20. Faire largement connaître l'objectif de 25 % des services fournis électroniquement et rendre possible le contrôle des efforts en ce sens.
21. Mettre en place des comités de consultation des entreprises, des comités de consultation des citoyens et des comités consultatifs ministériels comme cadres permettant à divers

usagers et groupes et organisations de mise en oeuvre de contribuer à l'objectif des 25 % et au-delà.

22. Développer les actuels centres de facilitation déjà en place dans diverses administrations pour les "achats en une fois" de sorte que le citoyen puisse obtenir, par un simple clic, toutes les informations dont il a besoin, et ce grâce à une utilisation convergente des liens et à un mécanisme d'entrée de données multiples.
23. Coordonner des activités dans le domaine de l'interface entre technologies de l'information et citoyen mises en place par l'Equipe spéciale nationale sur les technologies de l'information et la réalisation de logiciels, ainsi que par le Comité supérieur pour l'amélioration de l'efficacité de l'administration par les technologies de l'information.
24. Créer des services publics d'information et faciliter la mise en place d'une infrastructure nationale d'information.

### *Problèmes*

Des initiatives ont été prises en divers points mais il semble parfois qu'elles soient contradictoires et répétitives, aboutissant donc à un gaspillage. L'Equipe spéciale nationale a fait plusieurs recommandations à cet égard. Il faut donc bien cerner les problèmes critiques et élaborer des solutions. Une étude rigoureuse fait apparaître que trois types de problèmes fondamentaux se posent :

#### Problèmes technologiques

- Liés au matériel
- Liés au logiciel.

Plusieurs organisations, tant au niveau du gouvernement central que des Etats, ont pris l'initiative d'élaborer du matériel et des programmes pour résoudre les difficultés de la gouvernance électronique. Les problèmes que ces efforts ont régulièrement fait apparaître sont les suivants :

- l'utilisation des technologies de l'information pour la prestation de services publics est très fréquente dans les pays développés depuis quelque temps. Par conséquent, on dispose d'ores et déjà d'une riche panoplie d'outils technologiques appropriés pour effectuer des tâches administratives à moindre coût et en gagnant du temps ;
- cependant, étant donné qu'il est difficile de se procurer ces applications sur une plate-forme commune, les efforts déployés par les organisations, ministères ou administrations sont souvent contradictoires ; au lieu donc de susciter des synergies, ils risquent de déboucher sur des incompatibilités financières, techniques et organisationnelles.

Pour régler ces problèmes technologiques et atteindre ces objectifs, l'initiative de gouvernance électronique devra :

- définir dans chaque service public les domaines pratiques où des objectifs de gouvernance électronique devront être fixés ;
- recenser les matériels et logiciels appropriés pour une prestation de services publics rentable par rapport au coût ;

- diffuser largement ce référentiel de connaissances par des mécanismes de démonstration appropriés ;
- offrir aux Etats et aux ministères fédéraux ainsi qu'au niveau de la fédération et à celui des Etats un ensemble de ces modèles susceptibles d'être adaptés en fonction du lieu et des exigences de travail ;
- cette offre doit être complétée par des efforts d'incubation et des initiatives dans ce sens de la part de diverses administrations ;
- amender la législation de l'Etat à la suite d'études et de consultations.

### Régler les problèmes liés au changement

- Problèmes politiques
- Problèmes de personnel.

Le changement, dont le rythme risque parfois d'être très rapide, constitue un problème fondamental auquel les pratiques de gouvernance électronique doivent faire face. Il faudrait pour cela :

- assurer la prestation de services collectifs et de services publics de développement rural et urbain par l'échange de données informatisées, l'Internet et autres technologies de l'information ; cela suppose que l'on apporte des modifications de procédure et des changements juridiques dans les processus de décision et de prestation de services ainsi que dans les institutions ;
- modifier fondamentalement le processus de prise de décisions au sein de l'administration publique ;
- modifier les procédures de prise de décisions du point de vue des niveaux de prise de décisions et de la délégation de compétence ;
- modifier impérativement les dispositions juridiques pour donner effet aux objectifs technologiques.

Par conséquent, les problèmes à régler ont trait :

- aux changements organisationnels et institutionnels impératifs qui ont une incidence sur les populations et sur les méthodes à toutes les interfaces de la prestation des services ;
- à la nécessité de faire bien comprendre, assimiler, adopter et améliorer les processus nouveaux pour permettre de tirer pleinement profit de la technologie adoptée ;
- au décloisonnement des niveaux de prise de décisions, aboutissant à une réorganisation et à une réévaluation des structures de prise de décisions ;
- à la formation du personnel à tous les niveaux, surtout aux niveaux inférieurs des administrations ;
- au recul des intérêts catégoriels et des pouvoirs et autorités usurpés tant dans les organes législatifs que dans les organes exécutifs.

## Problèmes de financement

S'il est vrai que la gouvernance électronique peut avoir des objectifs tout à fait louables et donner lieu à des plans de travail ambitieux, il faut les mesurer à l'aune des ressources disponibles tant au niveau des services de la planification qu'en dehors de ceux-ci. C'est là qu'il apparaît que la réalisation des projets en cours peut être davantage rentabilisée si l'on utilise les technologies de l'information de façon modulée, avec des coûts marginaux peu élevés. Les ressources du secteur privé doivent aussi être soigneusement ajustées avec les intérêts commerciaux de ce secteur et avec ceux du gouvernement pour obtenir des services à valeur ajoutée. Les terminaux interactifs ne peuvent guère à eux seuls améliorer la prestation des services si ceux-ci ne deviennent pas économiquement viables et d'un intérêt avéré pour les parties prenantes.

### *Gouvernance électronique : note sur les problèmes posés*

Ces dernières années, les différents gouvernements ont pris d'importantes initiatives pour introduire les technologies de l'information et leurs outils dans l'administration. Il s'agissait surtout d'améliorer les services apportés aux citoyens ainsi que la productivité interne. De l'avis général, la mise en place des technologies de l'information dans l'administration est fort difficile et exige donc, pour être efficace, une planification et une formulation méticuleuses des stratégies. Il faut à cet égard comprendre et faire connaître l'expérience acquise par les Etats pour en tirer des stratégies dignes d'intérêt.

La première chose à noter, c'est qu'il faut utiliser les langues locales dans le processus de mise en oeuvre des technologies de l'information. Il est encourageant de constater que, en particulier grâce au travail novateur qui a été effectué, les technologies à cette fin sont désormais largement répandues. En soi, cela pourrait stimuler considérablement les efforts de mise en place des technologies de l'information. Cependant, à l'échelle nationale, il est essentiel qu'une stratégie claire soit définie pour pouvoir accéder à des bases de données locales qui fonctionnent dans les langues régionales ainsi que pour utiliser les interfaces appropriées en vue de regrouper ces données. Ici, un effort déterminé devra être fait pour améliorer les technologies de translittération. De même, il faudra veiller à améliorer les technologies de reconnaissance optique de caractères (ROC) pour les langues locales. C'est essentiel, étant donné qu'il faut une technologie de ROC efficace pour convertir les données qui sont scannées et stockées en langues locales et les transformer en bases de données utiles et exploitables. Cela pourrait aussi contribuer à simplifier considérablement les activités d'élaboration de contenus et d'entreposage de données.

Le second point à noter concerne l'objet des technologies de l'information mises en place dans l'administration publique. La plupart des Etats se sont axés sur l'informatisation des activités en tant que telles. Cela aboutit simplement à automatiser le travail qui se fait actuellement à la main et pourrait déboucher sur une situation où une activité assurée par 20 personnes serait faite par 20 ordinateurs utilisés par 20 opérateurs. Depuis quelque temps, on commence à s'apercevoir ce que cette approche a d'erroné. Ce que l'on cherche surtout, c'est à effectuer des études de système pour comprendre les flux de travaux que suppose chaque activité et essayer de les informatiser. D'où certaines simplifications et rationalisations, voire une amélioration de la productivité. Toutefois, à ce niveau aussi, les problèmes fondamentaux de temps perdu et de lourdeur administrative ne sont pas traités comme il convient. Même si l'on informatise les flux de travaux, il faudra périodiquement mettre à jour les données. Si chaque personne effectue la tâche qui lui est confiée, même avec le système actuel il ne devrait pas y avoir de retards. Il serait extrêmement naïf d'imaginer que l'on aurait des données régulièrement et périodiquement mises à jour uniquement parce que le système est informatisé. En fait, avec le modèle d'informatisation des flux de travaux, il y a un risque réel que d'importants investissements soient faits en matériel, logiciels d'application et même formation sans que le problème de l'actualisation rapide et régulière des données soit

effectivement réglé. Dès lors, il est clair que des réformes administratives importantes devront être entreprises avant que l'on ne tente de mettre en place la gouvernance électronique. En d'autres termes, il faudra surtout s'efforcer de simplifier les procédures, de rationaliser les processus, de restructurer l'administration ; ensuite seulement on utilisera les technologies de l'information pour institutionnaliser ces changements. Mais c'est plus vite dit que fait. C'est dans ces conditions que les efforts en vue de la gouvernance électronique fondés sur une utilisation novatrice et efficace des bases de données relationnelles doivent être lancés. Selon cette méthode, les données nécessaires pour prendre une décision sont définies et l'accent est mis sur la structuration des bases de données pertinentes. La mise en oeuvre des technologies de l'information devra être planifiée de telle façon que chaque transaction tire automatiquement son origine de la base de données en même temps qu'elle l'actualise. Pour cela, outre qu'il faut créer des bases de données, il faut aussi mettre en réseau les divers points de prestation de services ou les points d'intervention sur les flux de travaux. Il faudra d'abord choisir une structure minimale de bases de données de ce type et créer un réseau approprié. Ensuite, il faudra constituer et intégrer des modules supplémentaires pour les bases de données et des réseaux additionnels. Ce qu'il faudrait chercher à faire, c'est à mettre en correspondance les ressources matérielles ainsi que les volumineuses données dont on dispose dans les diverses administrations publiques pour constituer une structure de données relationnelles et manipuler celles-ci selon les besoins des différents échelons de l'administration publique pour qu'ils puissent exercer les fonctions nécessaires en matière de prestation de services et de planification. Ce n'est pas autre chose que le concept de progiciel de gestion intégré appliqué à l'administration publique.

Au niveau national, deux initiatives importantes doivent être prises.

- La première consistera à définir un numéro d'état civil uniforme au niveau national. Cela fait, on pourra demander à chaque Etat d'organiser ses bases de données en réservant un secteur pour ce numéro. Cela facilitera l'extraction de données et l'intégration des bases de données à tout moment. Le deuxième volet de cette initiative serait de veiller à ce que les bases de données qui seront constituées dans le cadre des opérations de recensement puissent aussi être numérisées et diffusées pour mettre en place des bases de données sur la population. Il faudrait éventuellement pour cela amender la loi sur les recensements et mener une étude approfondie pour répertorier immédiatement les utilisations de ces données lors de la constitution de bases de données exhaustives.
- L'autre question qui doit être effectivement réglée, c'est celle de la diffusion des informations collectées grâce aux investissements en science et technologie. Par exemple, des informations obtenues par télédétection et qui pourraient être extrêmement utiles pour estimer les ressources disponibles et modifier la planification. Il est urgent de définir les mesures à prendre pour recenser pareils dépôts de données et d'informations pertinentes pour améliorer les prestations de services aux citoyens par la gouvernance électronique et de mettre en place une stratégie de décloisonnement et de diffusion de données de ce type.

## **6. Jamaïque**

### *Généralités*

Le Gouvernement de la Jamaïque a décidé que l'intégration des technologies de l'information dans l'économie jamaïcaine est une haute priorité et un impératif stratégique. Il veut faire de la Jamaïque un pivot des Caraïbes pour les activités et les investissements relatifs aux technologies de l'information. Une approche en trois points vise des transformations dans le développement des ressources humaines, dans les infrastructures et dans l'adoption d'un cadre législatif et politique favorable. Un sous-comité du Cabinet pour les technologies de l'information guide le processus,

ainsi qu'un Bureau central des technologies de l'information qui vient d'être créé (CITO). L'ancien ministère de l'industrie et du commerce est maintenant chargé également des technologies qui figurent dans le libellé de son titre et le gouvernement a déclaré qu'il a l'intention de créer 40.000 emplois liés aux technologies de l'information dans les trois années à venir. Parmi les mesures stratégiques et autres adoptées à court terme, on citera :

- l'allocation annuelle de 2 à 4 % du budget national à des initiatives concernant les technologies de l'information ;
- la mobilisation des plans tactiques des ministères, en particulier celui de l'éducation, afin d'introduire les TIC dans les divers secteurs socio-économiques ;
- l'introduction d'un solide élément de technologies de l'information dans le programme de modernisation du secteur public ;
- l'introduction accélérée de laboratoires d'informatique dans les établissements d'enseignement ;
- la promotion des initiatives du secteur privé visant à accroître considérablement l'accès public à l'Internet ;
- la création d'un poste de responsable en chef de l'information dans chaque ministère ;
- la mise en place d'un cadre réglementaire transparent, adaptable au nouvel environnement du cybercommerce et couvrant des domaines tels que la confidentialité, la propriété intellectuelle et les signatures numériques ;
- un système d'encouragement à l'investissement afin d'étendre les activités liées aux technologies de l'information à toute la Jamaïque ;
- la mise au point d'une infrastructure appropriée pour faciliter l'offre de services des administrations publiques.

De plus, plusieurs projets pilotes de grande visibilité ont été entrepris pour faire connaître les bénéfices des technologies de l'information à court terme. Ces projets sont destinés à encourager l'accès universel et en particulier l'accès public à l'information. Le réseau des bureaux de poste sera chargé de toute une gamme de services communautaires, tels que les soins de santé en ligne, les bulletins météorologiques et d'alerte en cas de catastrophe, les services de commercialisation des produits et de vulgarisation agricole. Le développement de cette infrastructure facilitera aussi l'élargissement de l'accès public aux services administratifs, la communication avec les organismes publics, le Parlement et les parlementaires, renforçant ainsi le processus démocratique.

Parmi les objectifs à long terme, on peut citer :

- la création d'un réseau public de technologies de l'information à l'échelle du pays dont les tarifs seront concurrentiels, qui fera appel à des sources multiples et s'appuiera sur le secteur privé ;
- la fourniture de services administratifs efficaces au public grâce aux technologies de l'information ;
- l'emploi des technologies de l'information pour accroître le commerce international ;

- l'adoption du cybercommerce dans l'administration publique, pour encourager le secteur privé à prendre le relais. Cette évolution sera facilitée par la fourniture des éléments d'infrastructure propices à l'adoption des moyens électroniques dans le commerce et les affaires, en particulier par les PME.

#### *Accès public aux services administratifs*

A l'heure actuelle, la qualité des services offerts au public est jugée médiocre et se caractérise par : (i) des procédures pesantes ; (ii) de longs délais ; (iii) la réponse peu satisfaisante aux problèmes des clients ; (iv) des coûts privés élevés pour se conformer aux lois et règlements ; et (v) un comportement discourtois.

Le secteur public jamaïcain n'échappe pas aux critiques adressées à la plupart des bureaucraties en place. Des lois et règlements rigides gouvernent les entités du secteur public. Le respect des lois et règlements prime sur la réalisation des objectifs de chaque entité, ce qui limite la capacité de faire face à des situations nouvelles et décourage l'innovation.

Le processus de décision est hiérarchique et la plupart des décisions incombent au niveau supérieur. Nombre de hauts fonctionnaires se considèrent comme des décideurs, des contrôleurs ou des superviseurs, plutôt que comme des médiateurs.

De plus, la gestion et le fonctionnement du secteur public doivent être repensés. La plupart des schémas de fonctionnement actuels ont été mis en place il y a plusieurs décennies et n'ont pas été modifiés depuis. Malgré des évolutions importantes de l'environnement externe et du rôle du secteur public, les modalités de fonctionnement n'ont pas été restructurées. De nombreuses opérations qui pourraient se faire en une seule étape ou en un seul lieu sont fragmentées entre différents organismes ou différents services d'une même organisation.

Toutefois, le gouvernement a engagé d'importantes réformes du fonctionnement des administrations publiques par souci de rentabilité grâce à son Programme de modernisation du secteur public.

Celui-ci est financé par le Gouvernement de la Jamaïque, la Banque mondiale, et le Ministère britannique du développement international et l'Union européenne. L'objectif est de moderniser 17 organismes et trois ministères pilotes, afin de les rationaliser et d'améliorer leurs résultats ainsi que la qualité des services offerts au public. Dix organismes pilotes seront transformés en organes exécutifs, et leur responsabilité sera accrue pour l'offre de services, la gestion financière et l'administration des ressources humaines. Les organes exécutifs seront récompensés pour leurs gains d'efficacité, l'amélioration de leur efficacité ou pour l'augmentation de leurs recettes. Inversement, des sanctions seront appliquées en cas de résultats médiocres.

Parmi les autres aspects du programme concernant le secteur public, on relèvera : (i) la privatisation ou l'externalisation de services administratifs lorsque ceux-ci sont mieux assurés par des prestataires privés ; (ii) la réforme du système des achats publics afin d'améliorer la transparence et l'efficacité ; (iii) la mise en place de systèmes informatisés dans le secteur public pour améliorer la gestion financière et l'administration du personnel. La phase suivante du programme envisage d'étendre les réformes à l'ensemble du secteur public.

En vertu de la Stratégie nationale en matière de technologies de l'information, les objectifs pertinents sont les suivants :

- (a) le Gouvernement de la Jamaïque prévoit d'offrir à ses citoyens des services administratifs efficaces en s'appuyant sur les technologies de l'information ;

- (b) des réseaux seront mis en place pour accéder aux services administratifs depuis les bibliothèques, les bureaux de poste, les banques, les hôpitaux et autres lieux publics. Les pouvoirs publics coordonneront l'accès à ces lieux, les méthodes de présentation et la répartition des ressources. L'accent sera mis sur le fait que les citoyens, dans tout le pays, même en zones rurales, doivent être en mesure de trouver et de recevoir des informations et des services, de manière cohérente et aisée, de la part des différentes administrations publiques.

Les mesures envisagées à cette fin sont notamment les suivantes :

- (a) offre de deux types de services : (i) fournir des informations au public et (ii) permettre l'exécution de transactions. L'accent sera mis dès le départ sur le premier volet, c'est-à-dire la fourniture d'information au public. Le Ministre du commerce et de la technologie fixera un objectif de fourniture d'un certain pourcentage de services d'information au public dans les trois prochaines années. Par exemple, 25 % des services d'information seront assurés d'ici à 2003 ;
- (b) identification d'un ensemble de services publics se prêtant au libre-service électronique. Des progrès suffisants ont été réalisés dans d'autres pays dans le domaine de l'administration électronique pour permettre l'identification et le vaste déploiement d'un ensemble de services publics courants et que les citoyens peuvent effectuer en une seule opération électronique ;
- (c) multiplication des lieux où le public peut avoir accès à l'information et obtenir des services publics. Pour faire en sorte que tous les citoyens aient un accès égal à la technologie, mettre en place un réseau de kiosques ou de systèmes d'ordinateurs qui offrent des informations et des services publics dans des lieux bien en vue dans chaque région de la Jamaïque et élargir l'accès aux communautés rurales. Les technologies de l'information doivent être placées là où le public peut les utiliser, dans des lieux communautaires faciles d'accès tels que les bibliothèques, les bureaux de poste, les banques, les hôpitaux et autres administrations. Par exemple, les bibliothèques publiques rurales peuvent être reliées en réseau aux bibliothèques principales pour élargir les services mis à la disposition du public dans tout le pays ;
- (d) recours à des partenariats pour obtenir des appuis, des connaissances, des prêts, des ordinateurs, des services et des formations afin d'encourager le développement de l'industrie des technologies de l'information en Jamaïque. Développer des partenariats avec l'industrie, les universités, et les organisations multilatérales et multinationales. Les partenariats sont essentiels pour atteindre les objectifs stratégiques des technologies de l'information. Ces partenariats faciliteront des réformes culturelles majeures dans toutes les administrations. Les partenaires du secteur public et privé travaillent ensemble pour offrir des services publics plus rentables et plus efficaces.

## **7. Malaisie**

### *Généralités*

La Malaisie a pris un certain nombre de mesures pour faire en sorte que les technologies de l'information et de la communication (TIC) jouent un rôle vital dans la société malaisienne. Le pays a été choisi pour réaliser l'une des études de cas présentées dans le prestigieux Report of the Digital



Opportunity Initiative<sup>1</sup>. Le Rapport cite les politiques globales actuellement élaborées par la Malaisie pour encourager l'utilisation des TIC dans divers domaines de l'économie, de même que pour accélérer la croissance du secteur des TIC. S'agissant du commerce et de l'investissement, diverses mesures, notamment incitations financières et non financières, mise en place d'un régime commercial équitable et droits à l'importation et à l'exportation, favorisent l'investissement local et étranger. Suite à la privatisation du secteur des télécommunications en 1987 et l'élaboration de la politique nationale des télécommunications en 1994, le marché est désormais entièrement libéralisé. Le Plan directeur du Gouvernement malaisien pour l'industrie des télécommunications renferme des principes généraux applicables à la concurrence, aux frais d'interconnexion, aux taux des droits et au développement du réseau. A la fin de 1995, tous les opérateurs ont signé des accords d'interconnexion avec Telekom Malaysia de manière à assurer des communications stables, indépendamment de l'exploitant ; toutefois, la plupart des exploitants n'ont pas signé d'accords entre eux.

Les marchés du matériel et du logiciel ont été entièrement déréglementés mais des restrictions s'appliquent encore à l'accès aux appels d'offres publics, et certaines conditions régissent la participation à la création d'entreprises manufacturières. Ces barrières ne représentent pas un obstacle insurmontable à la concurrence ; elles encouragent la création de coentreprises et d'unités de distribution locales avec des entreprises malaisiennes.

### *Les infrastructures*

Le Gouvernement malaisien a beaucoup investi dans les infrastructures de niveau mondial. Le Super couloir multimédia (MSC) de la Malaisie a été conçu pour créer un environnement idéal pour la production TIC et également pour servir de point d'appui à une autoroute de l'information. Le réseau assure une transmission à haut débit (10 Gb/s) permettant de relier le MCS au Japon, à l'ANASE, aux Etats-Unis et à l'Europe ; il peut supporter d'importantes applications concernant l'administration publique, le secteur éducatif et les entreprises. L'objectif de l'autoroute est de fournir un accès de qualité à l'information mondiale aussi rapidement et facilement que possible. De même, le Programme de subventions pour les activités de démonstration (DAGS) a pour objet de favoriser le progrès social et économique moyennant une application novatrice des TIC. Il met des fonds à la disposition des citoyens pour leur permettre de saisir les possibilités associées au MSC et de participer au développement des multimédias.

Le taux de pénétration du téléphone - en tant qu'indicateur du niveau de préparation du pays aux TIC - est passé de 16,6 % à 23,2 % de 1995 à 1999, tandis que les lignes fixes dans les zones rurales sont passées de 5,2 % en 1994 à 11 % en 1999. La Malaisie se propose de continuer à développer les infrastructures de télécommunications de base en fonction des projections suivantes : 250 points d'accès à l'Internet, 250 téléphones mobiles et 500 lignes fixes pour 1.000 habitants d'ici cinq ans et ce, outre le développement d'autres infrastructures matérielles primaires, comme les réseaux d'alimentation en électricité, les transports, les aéroports, la construction de bureaux et l'expansion des zones commerciales.

### *Les entreprises*

Grâce à la mise en place de politiques équitables en matière de commerce et d'investissement, l'investissement étranger direct en Malaisie a atteint 6 milliards de dollars des Etats-Unis en 1997 avant de tomber à 3,8 milliards en 1998, suite à la crise économique asiatique. En 1999, le flux de l'investissement étranger direct a de nouveau progressé (de 31 %) et le PIB a augmenté de 5,4 %, soit beaucoup plus rapidement que prévu. Cette hausse a été induite par les industries

---

<sup>1</sup> Accenture, Markle Foundation, PNUD. "Creating a Development Dynamic", appendice.

manufacturières, en particulier par l'électronique associée aux TIC (pour l'exportation), et ce secteur est désormais l'élément moteur de la croissance de l'économie. En 1999, la contribution du secteur des TIC au PIB s'est établie à quelque 36,5 %.

Un certain nombre d'incitations et de projets sont en cours pour favoriser l'entrepreneuriat et l'efficacité des entreprises. Les pouvoirs publics offrent aux entreprises malaisiennes des incitations à la fois financières et non financières. Parmi les incitations financières il convient de mentionner l'exonération d'impôts sur le revenu pendant une période de dix ans, les subventions à la R-D et des déductions fiscales de 100 % sur les nouveaux investissements opérés en faveur du MSC. Parmi les incitations non financières, on citera le droit d'employer sans entraves des travailleurs du savoir étrangers, l'absence de restrictions au capital mondial et l'application de restrictions limitées à la propriété.

### *Les capacités humaines*

La croissance de l'économie s'est traduite par une demande de travailleurs du savoir qualifiés et de spécialistes. Il y a encore pénurie de travailleurs qualifiés, en particulier dans le secteur des TIC et des industries manufacturières. Pour résoudre ce problème, le Gouvernement malaisien investit dans un système d'enseignement polyvalent de grande qualité dont l'objet est de répondre à la demande d'un marché du travail en mutation. A l'Université multimédia, par exemple, de nouvelles spécialisations comme la gestion de l'information et de la connaissance, de même que les applications de programmation, seront intégrées dans le programme d'enseignement et de formation. D'autres efforts ont aussi été faits pour favoriser l'initiation aux TIC. Le Programme relatif à l'informatique dans l'enseignement a permis de mettre en place des laboratoires informatiques dans 90 établissements secondaires et 20 établissements primaires. De 1996 à 1998, quelque 1.230 enseignants ont reçu une formation pour dispenser le cours relevant de ce Programme. Des cours sur la conception assistée par ordinateur et la fabrication assistée par ordinateur ont également été dispensés dans des établissements techniques secondaires.

### *Le contenu et les applications*

S'appuyant sur un certain nombre d'initiatives spécifiques, la Malaisie a entrepris un effort concerté pour mettre à la disposition des utilisateurs de technologies un contenu pertinent. Par exemple, Agritani met en place un portail pour les communautés agricoles, notamment les exploitants, les organismes agricoles, les consultants et les prestataires de services agricoles, et Cybercare permet à des orphelins malaisiens d'échanger des nouvelles, de pratiquer le commerce de troc, de former des volontaires et d'accroître l'efficacité administrative.

Les initiatives adoptées dans le domaine du commerce électronique contribuent à donner aux entreprises malaisiennes un plus large accès aux marchés des facteurs de production et des produits, tant localement que mondialement. Par exemple, MyBiz, structure visant à promouvoir le commerce électronique parmi les petites et moyennes entreprises, facilite la commercialisation en commun en reliant 300 entreprises, soit 26.000 salariés, dans un réseau d'entreprises. Cette même structure peut-être utilisée pour améliorer l'efficacité et la rentabilité des méthodes d'achat.

### *Le pacte stratégique*

Les responsables malaisiens ont admis la nécessité d'un partenariat commun pour atteindre leurs objectifs de développement et concrétiser leurs ambitions. Pour mobiliser et coordonner l'action des secteurs public, privé, et communautaire, un Programme national pour les technologies de l'information (NITA) a été mis en place. Stratégie majeure de développement national, ce Programme, qui a été lancé en décembre 1996 par le Conseil national pour les technologies de

l'information (NITC), définit les bases et le cadre de l'utilisation des TIC, l'objectif étant de faire de la Malaisie une nation développée. Le NITA se propose d'utiliser les TIC pour transformer la Malaisie, dans tous les secteurs, en une société de l'information, puis en une société du savoir et finalement en une société du savoir "fondée sur des valeurs".

La Malaisie a pris conscience de la nécessité de se doter d'une solide **infrastructure** à l'appui des **TIC** et elle a développé son potentiel en la matière pour améliorer ses capacités dans tous les domaines du secteur des entreprises, du secteur industriel et de la vie en général. Elle est désormais entièrement équipée pour relever le défi de la mondialisation en améliorant sa compétitivité, et ce en diffusant le savoir dans toutes les branches d'activités productrices et en orientant le pays vers une économie du savoir. Le Super couloir multimédia est l'une des principales initiatives prises par la Malaisie pour hâter son entrée dans l'ère de l'information. Deux villes "intelligentes", à savoir Putrajaya et Cyberjaya, ont été créées dans ce couloir. Le MSC vise à mettre à profit les multimédias pour contribuer à stimuler le développement économique et permettre ainsi à la Malaisie de se hisser au rang de nation développée d'ici à l'an 2020. Parmi le matériel et le logiciel mis en place, il convient de mentionner, par exemple, un réseau de base à fibre optique couvrant 360 km. Le gouvernement a défini un cadre juridique, un cadre institutionnel doté de mécanismes de coordination ainsi qu'un ensemble de politiques et principes directeurs applicables aux TIC. Des conseils ont été créés pour les TIC, tant au niveau national qu'à celui des Etats. Le Conseil national pour les technologies de l'information (NITC) représente l'instance la plus élevée en la matière. Il fait fonction de cellule de réflexion et donne des conseils aux pouvoirs publics sur les stratégies nationales à suivre en matière de TIC. Le NITC est présidé par le Premier Ministre. Quelle que soit la qualité de l'infrastructure nationale en place, il faut pouvoir disposer d'un cadre régional, voire mondial pour approfondir la coopération et réglementer le monde désormais sans frontières.

Au coeur de la convergence des TIC, le gouvernement doit relever les défis ci-après :

### **Sur le plan politique**

Les trois grands problèmes sont les suivants : la gestion d'un monde virtuel sans frontières, l'érosion du contrôle et la marginalisation des Etats faiblement dotés en technologies.

### **Sur le plan sécuritaire**

Une mauvaise application des politiques et systèmes de sécurité des TIC, de même qu'une déficience des mécanismes sécuritaires peuvent se solder par des incidents tels que le vol et la consultation illicite de données sur la gestion des affaires publiques et sur les entreprises ainsi que l'accès illégal aux informations personnelles. Les cyberattaques peuvent également paralyser les moyens de défense d'un pays et même des secteurs clés de son économie.

### **Sur le plan socioculturel**

La révolution des TIC s'est traduite par une pénurie de travailleurs du savoir qualifiés et par un exode des cadres vers les pays plus développés. Par ailleurs, l'écart se creuse entre les nations dotées de technologies de l'information et celles qui ne le sont pas, et à l'intérieur même des pays entre les zones rurales et urbaines et entre la nouvelle et l'ancienne génération. Autre défi, l'"érosion" de la culture qui est en fait celle des valeurs et de l'éthique du fait que la culture de masse se répand dans Internet et dans les médias électroniques.

### **Sur le plan économique**

La mondialisation a encore rendu plus inégale la répartition des richesses et des revenus, créant un déséquilibre et conduisant à la polarisation. Il est coûteux de se tenir au courant des

tendances des TIC qui sont en mutation constante. Les pays qui tardent à saisir les occasions offertes par les technologies les plus récentes comme le commerce électronique seront fortement pénalisés.

Pour relever les défis mis en lumière, le gouvernement et le service public doivent adopter les initiatives suivantes :

### **Assurer la planification stratégique des TIC**

Plusieurs pays ont adopté des initiatives pour mettre sur pied un plan stratégique d'application des TIC, par exemple le Royaume-Uni avec UK Online ou Singapour avec Singapore One et son plan directeur 2000 pour les technologies de l'information. La Malaisie, pour sa part, s'est dotée du Programme national pour les technologies de l'information (NITA) et du projet MSC (le Super couloir multimédia) et, récemment, elle a formulé un plan directeur pour l'économie du savoir (K-Economy).

### **Réinventer l'administration**

Il faut également transformer les processus d'administration pour améliorer les services. La Malaisie a pris diverses initiatives pour réinventer ces processus, comme les applications pilotes de la cybergouvernance, les mesures visant à responsabiliser l'administration au niveau de l'Etat et à l'échelon local et la création d'un comité spécial chargé de surveiller l'ensemble des initiatives des pouvoirs publics en matière de TIC, à savoir le Comité public pour les technologies de l'information et l'Internet (GITIC).

### **Valoriser les ressources humaines**

Dans le domaine des TI et du savoir, la pénurie de travailleurs qualifiés chargés de promouvoir la diffusion des applications informatiques dans les secteurs tant public que privé pénalise lourdement les efforts visant à étendre l'utilisation des TI à l'échelle nationale. Le Gouvernement malaisien a donc adopté diverses stratégies pour encourager l'initiation aux TIC et améliorer les compétences dans ce domaine. Ces initiatives sont notamment les suivantes :

- création de laboratoires informatiques dans les écoles ;
- création de nouveaux établissements d'enseignement supérieur privés ;
- allocation de crédits spéciaux pour la formation aux TIC par le Conseil pour la valorisation des ressources humaines.

En outre, l'initiative "L'école intelligente", adoptée dans le cadre du projet MSC, répond aussi au besoin de la Malaisie d'opérer le passage critique d'une économie industrielle à une économie du savoir.

Le Gouvernement malaisien a également entrepris une étude spéciale sur les besoins en personnel pour l'application et la diffusion des TI. L'étude est centrée principalement sur quelques questions importantes comme les besoins en ressources humaines et la classification professionnelle du personnel des TI du secteur public, l'efficacité des programmes de formation aux TI et les services en ligne destinés aux utilisateurs dans les entreprises.

## **Renforcer la sécurité**

Les questions touchant la sécurité des systèmes TIC sont également devenues un sujet majeur de préoccupation. Aussi, pour garantir un environnement électronique favorable et sûr, faut-il prendre les mesures qui permettront d'améliorer la sécurité des TIC. Parallèlement à ce que font d'autres pays, le Gouvernement malaisien a pris les mesures suivantes :

- création d'une Division de la sécurité des TIC au sein du service de modernisation administrative et de planification de la gestion de Malaisie (MAMPU) ;
- désignation d'agents chargés de veiller à la sécurité des TIC dans les organismes concernés ;
- constitution de l'Equipe gouvernementale d'intervention en cas d'urgence informatique (GCERT) ;
- publication du Manuel de gestion de la sécurité des TIC (MyMIS).

A l'échelon national, un certain nombre d'initiatives ont également été prises comme la création du Centre national de sécurité informatique et d'intervention d'urgence (NISER) qui dispense une formation spécialisée et fournit des services consultatifs en matière de sécurité des TIC, de même que la création de l'Equipe malaisienne d'intervention en cas d'urgence informatique (MyCERT), chargée des questions de sécurité dans le secteur privé.

## **Comblent le fossé numérique**

Le problème du fossé numérique est commun à la plupart des pays. Le Gouvernement malaisien a également adopté de nombreuses initiatives pour lutter contre ce phénomène, notamment :

- le programme "Medan Infodesa", qui relève du Ministère du développement rural ; il dispense une formation et fournit du matériel aux communautés rurales ;
- le programme "Internet Desa", qui relève du Ministère de l'énergie, des communications et des multimédias ; il a notamment pour objet de fournir des ordinateurs aux communautés rurales pour leur assurer un accès gratuit à l'Internet ;
- le programme K3P (Kumpulan 3 P - Pendengaar, Penonton, Pembaca), lancé par le Ministère de l'information ; il a permis de créer des centres dénommés "Pondok Harmoni", équipés d'ordinateurs personnels et offrant un accès à l'Internet ;
- les kiosques de services électroniques créés dans les zones communautaires et les lieux publics ;
- la prestation de services publics via Interactive Voice Response (IVR), qui est accessible par téléphone.

## **Revoir le cadre juridique**

Sans une évolution parallèle du droit, le développement des TI et des multimédias risque d'engendrer des abus et, par voie de conséquence, de décourager le recours à ces technologies. L'utilisation de l'Internet a suscité quelques inquiétudes et soulevé des questions concernant :

- l'intégrité et la sécurité de l'information ;

- le statut juridique des transactions en ligne ;
- le respect de la vie privée et la confidentialité de l'information ; et
- les droits de propriété intellectuelle.

Conscient de ces questions, le Gouvernement malaisien a déjà approuvé et promulgué un ensemble de lois régissant l'Internet :

- la loi de 1997 sur les signatures numériques ;
- la loi de 1997 sur la délinquance informatique ;
- la loi de 1997 sur la télémédecine ;
- la loi de 1998 sur les communications et les multimédias.

Par ailleurs, le projet de loi sur la protection des données personnelles est en cours de rédaction et la loi en vigueur sur le droit d'auteur est remaniée pour tenir compte de l'environnement électronique.

### **Promouvoir le commerce électronique**

Les gouvernements devraient être conscients du fait que l'Internet a modifié les règles du commerce et la manière dont sont menées les opérations commerciales. Les activités relevant du commerce électronique devraient offrir de nouvelles possibilités de développement économique et, ce faisant, produire différents effets sur les entreprises et les organisations. Pour promouvoir le commerce électronique, la Malaisie s'emploie notamment :

- à évaluer le niveau de préparation au commerce électronique pour recenser les lacunes et définir des stratégies appropriées ;
- à étayer le commerce électronique par une législation efficace ; et
- à encourager les fabricants locaux à recourir au commerce électronique.

Pour promouvoir le passage à une société et à une économie fondées sur le savoir, les pouvoirs publics doivent articuler leurs politiques sur trois grands axes stratégiques, à savoir :

### **Un nouveau cadre directeur et réglementaire pour favoriser le développement du secteur et de l'industrie des communications et des multimédias**

Le développement de la technologie numérique et l'émergence de nouveaux produits et services supposent la formulation d'un nouveau cadre directeur et réglementaire pour stimuler le développement du nouveau secteur de la convergence numérique, autrement dit l'industrie des communications et des multimédias. Il s'agit en fait de l'intégration des télécommunications, des TI et également des industries de l'audiovisuel.

La loi sur les communications et les multimédias (1998) et la loi portant création de la Commission pour les communications et les multimédias (1998) prévoient un nouveau cadre directeur et réglementaire pour la mise en place de nouveaux types de services, comme les services fournisseurs d'applications et les services fournisseurs d'applications de contenus qui sont neutres à l'égard des technologies. Le cadre réglementaire fait par ailleurs une moins large place à la

concession de licences grâce à la mise en place de forums de l'industrie chargés de promouvoir un environnement autoréglementé.

### **Des stratégies visant à élargir l'accès aux TIC et à développer les contenus**

Les pouvoirs publics ont adopté une stratégie en quatre points pour élargir l'accès aux TIC, à savoir : un Programme universel de prestation de services, une politique plus libérale en matière de concession de licences, le passage à la tarification en fonction des coûts et la mise à profit des nouvelles technologies pour déployer l'infrastructure réseau.

Considérant que le taux de pénétration rurale des services de communication de base en ligne fixe s'établit à 11,7 % seulement, les pouvoirs publics se sont fixés pour objectif de le faire passer à 17,5 % d'ici 2005 afin qu'une plus grande fraction de la société malaisienne ait accès aux nouvelles applications du cybergouvernement et du commerce électronique. Au total, 2,2 milliards de RM sont nécessaires pour le Programme universel de services. Un milliard sera versé par les pouvoirs publics pour étendre les infrastructures aux écoles rurales et à d'autres organismes publics et 1,2 milliard de RM sera versé par les entreprises pour élargir l'accès aux collectivités rurales et autres insuffisamment desservies. Pour compléter ces efforts, un certain nombre d'organismes publics et de groupes communautaires prendront d'autres mesures pour s'attaquer au problème du fossé numérique.

Etant donné que les contenus actuels sont essentiellement inspirés des contenus occidentaux et qu'il est nécessaire d'étoffer les contenu locaux, des stratégies d'incitation ont été élaborées pour favoriser le développement de ces contenus et l'hébergement de sites Internet. A cette fin, un montant de 10 millions de RM a été alloué au Ministère de l'énergie, des communications et des multimédias pour promouvoir le développement de l'industrie des contenus locaux.

### **Des politiques visant à renforcer la confiance dans les transactions électroniques**

Les applications du cybergouvernement et du commerce électronique ne pourront être largement utilisées que si le grand public a l'assurance que les transactions sont fiables et sûres et qu'il n'est pas fait un mauvais usage des informations personnelles. Un certain nombre d'initiatives sont actuellement prises pour répondre à cette préoccupation, à savoir :

- formulation d'un cadre directeur national pour les questions de sécurité ;
- élaboration d'une législation visant à protéger les informations personnelles ;
- promotion d'une utilisation positive de l'Internet ; et
- harmonisation des lois en vigueur pour faciliter les nouveaux modes de transaction par des moyens électroniques.

S'agissant de l'industrie des télécommunications, ses contributions à la réalisation de l'objectif national s'articulent sur les points suivants, notamment :

### **Mettre en place une infrastructure nationale des communications**

Cet objectif peut être atteint en mettant en place des moyens de communication performants (réseaux câblés/sans fil) et des modes de transmission efficaces (à bande étroite/large), et également en améliorant certaines formes d'enseignement comme l'enseignement en ligne et les écoles "intelligentes". Compte tenu du fait qu'il existe un fossé numérique et qu'il faut s'employer à le

comblent, des mesures sont actuellement prises sous la forme de projets de prestation universelle de services et de développement de cybercommunautés.

### **Etablir des liens de communication mondiaux**

Les liens de communication ont été améliorés par l'accès aux installations satellitaires mondiales, comme les systèmes à câble et à satellite, de même que les passerelles Internet (IDC, ARIX) et les échanges internationaux (PSTN). Parmi les autres services disponibles, il convient de citer COINS Global et les services d'itinérance internationaux.

### **Faciliter le développement du savoir**

S'agissant du développement du savoir, des efforts ont été entrepris pour améliorer et renforcer les services de formation, comme en témoigne notamment la création de l'Université multimédia, de centres de formation et d'écoles professionnelles. Une attention a également été accordée à la recherche-développement ainsi qu'aux droits de propriété intellectuelle. La question de la participation et du parrainage du secteur industriel est désormais un thème national qui a été examiné lors de divers forums de l'industrie.

Pour soutenir le Programme national des communications et des multimédias, il faut envisager d'autres mesures, consistant notamment :

- à mener des campagnes de sensibilisation pour favoriser l'adoption des TIC ;
- à renforcer l'infrastructure réseau ;
- à améliorer la politique suivie et les réglementations appliquées ;
- à améliorer l'efficacité opérationnelle ;
- à renforcer les capacités ;
- à adapter les technologies du commerce électronique, à mettre à profit les normes techniques et opérationnelles et à s'efforcer d'assurer un transfert de technologie durable.

### *Le cybergouvernement*

Le programme malaisien de cybergouvernement a pour objet de réinventer les méthodes de travail de l'administration et également d'améliorer la qualité des interactions qui s'exercent entre les citoyens et les entreprises moyennant de meilleures connexions, un accès plus facile à l'information et aux services, la mise en place de services de qualité et le perfectionnement des procédés et des systèmes. Sur les six projets pilotes prévus en matière de cybergouvernement, quatre ont déjà été mis en oeuvre dans les organismes pilotes respectifs. Il s'agit du Système de surveillance des projets (PMS), des achats électroniques, de l'environnement bureautique générique (Generic Office Environment/GOE) et des projets de services. Le Système d'information sur la gestion des ressources humaines (HRMIS) et la Bourse électronique du travail (ELX) sont en cours d'élaboration et seront mis en service prochainement.

La mise en place du cybergouvernement a donné lieu à une approche globale portant notamment sur les applications, les réseaux, la sécurité, la redéfinition des processus, les opérations et l'appui, la gestion du changement ainsi que les compétences et la connaissance. Au fil du temps, quatre principes directeurs ont été dégagés, à savoir : la collaboration entre les secteurs public et



privé, l'échange de données et d'informations, la satisfaction du client et la sécurité de l'information et des données.

On dénombre actuellement six applications pilotes, ainsi que des sites Web multiples et multiplateformes. A l'avenir, le portail des services informatiques accueillera de plus en plus de services et les données et informations seront plus largement échangées grâce à l'adoption de concepts tels que le point unique d'entrée des données, l'intégration des données et la signature unique. La question qui se pose, notamment, est de savoir si les pouvoirs publics devraient normaliser l'emploi d'une plate-forme ou d'un produit unique pour l'ensemble de l'administration ou s'il faudrait autoriser l'emploi, comme c'est le cas actuellement, et l'adoption de plates-formes et produits hétérogènes pour autant qu'ils puissent fonctionner en interaction. Un autre problème a trait à la mise en oeuvre de la deuxième phase des applications du cybergouvernement, qui aurait dû débiter il y a deux ans mais qui a été ajournée en raison de retards survenus dans l'exécution de la première phase. Alors que le programme de cybergouvernement est actuellement mis en oeuvre, l'informatisation de l'administration se poursuit dans le cadre d'autres organismes.

Un prestataire de service a été désigné pour assurer à tous les organismes qui ont recours au cybergouvernement une connectivité étendue via un Intranet dénommé E-Governance\*Net. Le problème qui se pose aux pouvoirs publics est que de nombreux organismes ont déjà mis en place leurs propres réseaux qui utilisent les services d'autres prestataires. Le transfert d'organismes dans le Centre administratif du Gouvernement fédéral à Putrajaya a ajouté à la complexité des communications, car ces organismes doivent être reliés à d'autres organismes à Putrajaya et avec le monde extérieur. Il faudra donc intégrer progressivement les organismes concernés à l'Intranet E-Governance\*Net, définir une approche plus rentable de l'élaboration de systèmes plus conviviaux quant à la largeur de bande et utiliser de nouvelles technologies de communication et de réseau.

S'agissant de la sécurité, les pouvoirs publics ont défini une politique régissant la sécurité des TI et adopté les cartes à mémoire et l'infrastructure à clés publiques. A l'avenir, il est prévu de mener davantage d'activités de sensibilisation, d'exécution et de normalisation.

Dans le cadre de la redéfinition des processus, les actuelles applications du cybergouvernement ont permis d'automatiser et de rationaliser les processus, ce qui pourrait induire de nouveaux rôles et de nouvelles responsabilités pour certaines catégories de personnel. A l'avenir, les applications seront davantage axées sur le client, s'écartant ainsi du type de processus fondé sur les fonctions, ce qui implique l'élimination des barrières, la restructuration des organisations, et la définition et l'adoption de procédures communes, sources d'améliorations constantes.

A mesure que les ministères et les organismes sont transférés à Putrajaya et qu'un nombre croissant d'organismes a recours aux applications du cybergouvernement, il devient inévitablement de plus en plus nécessaire de partager les ressources. Les pouvoirs publics mettent actuellement en place un mécanisme de services partagés (Shared Services Outfit/SSO) qui offre des services centralisés, notamment services d'assistance aux utilisateurs, centres de commande et de données, gestion des réseaux et des systèmes d'entreprise. La principale difficulté sera d'obtenir une participation des organismes qui désirent partager les ressources et d'utiliser les services qui seront offerts par le SSO. On s'oriente à l'avenir vers une plus grande coordination des technologies de l'information et vers un soutien accru à ces technologies, moyennant l'application de mesures de mise à niveau, la conclusion de contrats de service ou d'accords sur le niveau de service avec des prestataires et la mise en place de procédures de maintenance.

L'un des problèmes majeurs auxquels on peut s'attendre dans le cadre du cybergouvernement, est la réaction du public, en ce sens qu'il faut obtenir sa participation, son soutien et son adhésion. C'est pourquoi la mise en oeuvre de chacune des applications du cybergouvernement est liée

inévitablement à un programme concerté de gestion du changement s'articulant sur trois grands principes sous-jacents, à savoir la gestion de la transition, la gestion de la communication et l'obtention des avantages. Le succès du cybergouvernement sera subordonné à l'aptitude à soutenir le changement lorsque le succès est quantifiable et qu'une évolution des mentalités et de la culture est observée.

Enfin, en matière de compétences et de connaissances, les pouvoirs publics ont constitué des équipes de projet qui s'emploient consciencieusement à mettre en oeuvre les diverses applications avec les consortiums désignés. Toutefois, on a constaté que le transfert de technologies des consortiums aux membres des équipes gouvernementales ne s'est pas déroulé comme on l'aurait souhaité. Cette situation est parfois attribuée à l'absence d'acquéreurs de technologies et au fait que les consortiums s'attachent peut-être trop à ce que leurs applications soient finalisées dans les délais prévus.

## **8. Malte**

### *Introduction*

Malte est un petit Etat insulaire de 400.000 habitants. En 1987, le gouvernement a lancé un grand programme de modernisation visant notamment à faire entrer l'île sur la scène mondiale des technologies de l'information. Dans le secteur public, c'est un nouvel organisme qui a joué le rôle de vecteur du changement et de catalyseur pour les TI et le premier Plan stratégique pour les systèmes d'information a été publié. Beaucoup d'efforts ont été accomplis et d'autres encore sont prévus. Tous les ministères et toutes les administrations sont connectés au Malta Government Network (MAGNET), et un grand nombre de fonctionnaires ont leurs propres adresse de courrier électronique et voie d'accès à l'Internet. Le gouvernement aussi a son propre site Web officiel, qu'il est prévu de transformer en portail capable de prendre en charge les initiatives d'administration électronique.

### *E-Gouvernance*

Dans un livre blanc publié à ce sujet en octobre 2000, le Cabinet du Premier Ministre esquisse une vision et une stratégie pour atteindre l'objectif d'administration électronique à Malte. Il précise d'emblée que cette vision ne peut être mise en oeuvre qu'avec la collaboration à la fois du secteur public et du secteur privé. Le gouvernement doit jouer un rôle de catalyseur, créant les conditions propices par la mise en place d'un cadre législatif approprié et de mécanismes institutionnels. Le gouvernement opéra en outre pour le commerce électronique dans ses activités à vocation commerciale. Le secteur privé doit pour sa part être capable de soutenir, fournir et mettre en oeuvre les solutions susceptibles d'être demandées par l'un quelconque des secteurs de l'économie. Le projet d'avènement d'une société et d'une économie maltaises de l'information défini par le gouvernement repose sur un certain nombre de principes :

- tous les Maltais auront la possibilité et les moyens de participer à la société de l'information ainsi qu'à l'économie de l'information indépendamment de leur situation financière, sociale ou éducative ;
- le gouvernement s'emploiera à promouvoir l'avènement d'une société de l'information et d'une économie de l'information en fournissant des services transactionnels d'administration en ligne ;
- le gouvernement fournira le cadre politique, institutionnel et réglementaire nécessaire à une expansion harmonieuse du commerce électronique ;

- les entreprises seront encouragées à adopter le commerce électronique ;
- des efforts seront activement déployés pour inculquer à tous les secteurs de la population des notions d'informatique ;
- les mesures nécessaires seront prises pour constituer une masse critique de spécialistes des technologies de l'information qui auront à charge de soutenir la croissance de la société et de l'économie de l'information.

L'avènement de la société et de l'économie de l'information à Malte se traduirait par une transformation de la société maltaise marquée par une amélioration des services, une généralisation de l'accès à l'éducation, une économie prospère, des communications de très grande qualité pour un coût abordable et un pays qui ferait partie de l'avant-garde de la société mondiale de l'information.

Comme indiqué plus haut, l'instauration de ce type de société et d'économie exige la constitution de la capacité nationale requise pour soutenir cette évolution. Il est prévu de recourir pour ce faire à des partenariats entre le secteur public et le secteur privé.

Le gouvernement mettra en place le dispositif juridique et réglementaire grâce à l'adoption d'un certain nombre de lois :

- **loi sur le commerce électronique**, qui assoit sur des bases juridiques sûres les communications, contrats, signatures et transactions électroniques et établit un cadre pour les autorités de certification et leur réglementation ;
- **loi sur la protection des données**, qui assurera la protection des données afin de protéger les droits des individus concernant les informations d'ordre privé ;
- **loi sur l'usage abusif de l'informatique**, qui criminalisera les délits relatifs à l'usage abusif des ordinateurs et matériels connexes.

La constitution de cette capacité nationale place le gouvernement face à un certain nombre d'autres défis, notamment la promotion d'une généralisation de l'Internet dans les entreprises et les foyers, condition indispensable à l'instauration d'une société et d'une économie de l'information à Malte. Parallèlement, le gouvernement doit :

- convaincre le secteur privé d'investir dans l'adoption des solutions proposées par le commerce électronique ;
- accélérer et améliorer les initiatives visant à produire des spécialistes des TI afin de remédier à la pénurie de main-d'oeuvre que connaît le pays. Il est prévu là aussi de constituer pour ce faire un partenariat avec le secteur privé et de mettre en oeuvre des stratégies d'initiation à diverses TI à l'école, dans le cadre de l'apprentissage tout au long de la vie, de la formation professionnelle et de l'enseignement supérieur ;
- explorer les initiatives visant à promouvoir un usage généralisé de l'Internet. Trois initiatives pourraient être prises à cet effet, à savoir le développement du courrier électronique à l'échelle nationale, la création d'un point d'interconnexion Internet et d'un Internet national maltais libre et gratuit ;

- mettre en place une infrastructure de télécommunications de qualité, d'un coût abordable, ce qui peut être fait en maximisant l'infrastructure existante et en libéralisant l'industrie des télécommunications, processus qui a déjà commencé et en est à un stade avancé à Malte.

L'instauration d'une société et d'une économie de l'information à Malte exige un chef d'orchestre qui dirige l'initiative de manière ciblée et en concentrant les efforts. Un certain nombre d'organismes ont dans le passé été créés à Malte dans cette perspective et le livre blanc susmentionné désigne dans ce rôle moteur la Commission pour la société et l'économie de l'information. Cette Commission a été créée avec pour mandat de :

- définir des objectifs quantifiables pour le développement d'une société et d'une économie de l'information à Malte et en suivre la réalisation d'année en année ;
- promouvoir la création et le développement d'une société de l'information grâce à des initiatives de formation appropriées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur des structures d'éducation formelle ;
- recommander des initiatives et des programmes concernant la formation et les ressources humaines dans les professions spécialisées liées aux technologies de l'information afin de soutenir la société et l'économie de l'information et d'édifier une industrie des TI à Malte ;
- proposer le cadre juridique nécessaire à la réglementation de toutes les formes de communication électronique ;
- concevoir et mettre en oeuvre des programmes de sensibilisation seule et en liaison avec des organismes publics et le secteur privé, destinés à tous les secteurs de la population et axés sur les avantages et les possibilités offerts par la société et l'économie de l'information à Malte ;
- recommander des mesures pour développer l'accès aux technologies de l'information et de la communication à la maison, à l'école, dans l'entreprise et au bureau, incluant des mesures pour les groupes défavorisés ;
- recommander au gouvernement des mesures pour l'instauration d'une économie de l'information et collaborer avec les institutions publiques à la réalisation de ces objectifs ;
- établir des groupes de travail et des équipes spéciales sur telle ou telle question sectorielle intéressant la société et l'économie de l'information et recommander des actions à mener à cet égard ;
- travailler avec les organismes publics et le secteur privé à encourager les initiatives relatives à la société et à l'économie de l'information dans le cadre de la fourniture d'informations et de services d'intérêt public ;
- suivre les tendances de la législation en matière de TI à l'étranger et recommander une législation qui établisse un cadre pour l'avènement d'une société et d'une économie de l'information à Malte ;
- aligner les objectifs nationaux d'instauration de la société et de l'économie de l'information sur ceux de l'Union européenne, à laquelle Malte aspire à accéder dans un proche avenir.

Il est prévu que tous les services d'administration électronique transiteront par un même portail en ligne. Ce portail est considéré comme l'interface qui met les usagers en relation avec les services offerts par l'administration et sera constitué d'une architecture à trois niveaux. On doit pouvoir accéder au portail par plusieurs canaux et les services proposés par ce biais devraient avoir pour principales caractéristiques d'être accessibles à partir de divers endroits, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, offrir un espace unifié et intégré pour divers services publics de différentes administrations et se distinguer par une plus grande efficacité.

Le succès de la société et de l'économie de l'information à Malte dépend de la sécurité dont bénéficieront les transactions en ligne. Le portail présentera à cet égard un certain nombre de caractéristiques :

- processus sûrs d'authentification et de cryptage des données et prévention d'une utilisation non autorisée ;
- processus d'autorisation en plusieurs étapes utilisant les données privées conservées dans une infrastructure à clé publique (PKI) - chambre forte sur le portail de l'administration électronique afin d'atteindre des niveaux d'entropie informationnelle équivalents à ceux que procure la clé privée utilisée pour la signature électronique ;
- surenregistrement par les usagers, à titre volontaire, dans une PKI-chambre forte personnelle sur le portail du service public électronique, des éléments de données tels que les photographies numériques, les indications sur le revenu, la famille, le téléphone, le rôle dans l'organisation, etc. L'accès par les systèmes publics aux données déposées dans cette chambre forte se ferait entièrement sous le contrôle du client. Le procédé de surenregistrement serait également utilisé pour l'enregistrement PKI ;
- respect de la protection des données et traitement de l'autorisation en plusieurs étapes, qui seront assurés au portail de l'administration publique grâce à l'utilisation de la base de connaissances éventuelles et des données conservées dans les chambres fortes personnelles ;
- signature électronique de formulaires HTML de fichiers XML ou XSL qui sont transférés au portail de l'administration électronique ;
- exigence d'une signature électronique pour toutes les interactions entre le portail et les systèmes dorsaux de traitement ;
- résumés des messages pour toutes les interactions du côté usager qui devraient être archivés afin de pouvoir traiter toute question relative à un contrat ou à une prestation de services qui pourrait se poser ultérieurement.

L'infrastructure à clé publique (PKI) susmentionnée est la technologie actuellement adoptée dans le monde entier pour assurer une sécurité en ligne et une authentification personnelle. Dans d'autres pays plus grands, plusieurs autorités de certification existent et une certification croisée est requise mais dans le cas de Malte, seule une version simplifiée de la PKI est utilisée.

La prestation de services électroniques peut emprunter plusieurs voies, l'accès direct depuis le PC via l'Internet étant la plus évidente. Mais d'autres facteurs d'intégration sociale et de convenance publique justifieraient l'utilisation d'autres canaux. L'exploration de ceux-ci est nécessaire dans la mesure où l'Internet est relativement peu répandue dans le pays (le taux de pénétration à Malte étant d'environ 10 %) et où les services offerts par ce biais sont coûteux et peu satisfaisants. Les autres

possibilités sont la téléphonie mobile, les services à valeur ajoutée offerts par la téléphonie normale, la télévision interactive, les bornes interactives, les guichets et les centres d'appels. Les services fournis sont en outre variés et concernent des informations, des transactions électroniques, le commerce électronique et la démocratie électronique. A l'heure actuelle, un certain nombre de services sont déjà disponibles ou font l'objet de projets pilotes. Les services déjà disponibles sont les listes des appels d'offres publics, des administrations et des hauts fonctionnaires, des manifestations nationales, des offres d'emploi, des informations d'intérêt public, des dépenses budgétaires, des lois et règlements et des dépenses de l'Etat. Ces services sont normalement fournis par le biais de la Toile ou du courrier électronique mais sont moyennement ou peu utilisés. Un certain nombre d'autres initiatives sont en cours de lancement ou de planification. Elles concernent les statistiques nationales, les archives nationales, les informations fiscales, le paiement des factures, les formulaires de candidature, les sondages d'opinion et la remontée de l'information par le citoyen.

L'établissement d'une société et d'une économie de l'information exige une concentration des efforts ainsi qu'une acceptation et une adoption du concept par les futurs usagers. Le livre blanc prévoit à cet effet la mise en place d'une stratégie de communication. Le financement de la société et de l'économie de l'information est pris en charge essentiellement par l'Etat mais il convient d'explorer d'autres sources extérieures telles que l'Union européenne et d'autres grands protagonistes internationaux du secteur des TI.

## **9. Maurice**

### *Introduction*

Maurice est située dans la région sud-ouest de l'océan Indien, à 2.000 km de la côte orientale de l'Afrique. C'est une île d'origine volcanique, formée il y a des millions d'années à la suite de deux éruptions volcaniques, séparées par une longue période d'érosion. L'activité volcanique a cependant complètement cessé à Maurice. L'île, qui fait 1.864 km<sup>2</sup>, est presque entièrement entourée de récifs coralliens. Elle jouit d'un climat maritime, tropical en été et subtropical en hiver.

L'île est demeurée longtemps inconnue et inhabitée. Elle a probablement été visitée par des navigateurs arabes au Moyen Age et apparaît sur des cartes vers 1500 sous le nom arabe de "Dina Arobi". En 1598, une escadrille hollandaise, sous les ordres de l'amiral Wybrand Van Warwyck, a débarqué à Grand Port et baptisé l'île "Maurice", en l'honneur du prince Maurice de Nassau, "Stathouder" de Hollande. Le premier établissement néerlandais n'a duré que 20 ans. Plusieurs tentatives ont été faites par la suite, mais les établissements ne se sont jamais développés suffisamment pour produire des dividendes et les Hollandais ont fini par quitter Maurice en 1710. Leur souvenir est associé à l'introduction de la canne à sucre, des animaux domestiques et des cerfs. Abandonnée par les Hollandais, l'île devint possession française en septembre 1715, lorsque Guillaume Dufresne d'Arsel y accosta et prit possession de cette précieuse escale sur la route des Indes. Il la baptisa Isle de France, mais ce n'est qu'en 1721 que les Français entreprirent de l'occuper. Ils y restèrent jusqu'en 1810, date à laquelle une vigoureuse expédition britannique fut envoyée pour s'emparer de l'île à cause des attaques de corsaires contre les navires de commerce britanniques. Une première attaque fut repoussée à Grand Port en août 1810, mais la principale attaque lancée en décembre de la même année depuis Rodrigues, prise un an plus tôt, fut couronnée de succès. Les Britanniques débarquèrent en grand nombre dans le nord de l'île et vinrent rapidement à bout des Français. L'administration britannique, qui débuta avec Robert Farquhar comme gouverneur, ne tarda pas à entraîner des changements économiques et sociaux. L'abolition de l'esclavage en 1835 est l'un des faits les plus marquants de cette période. Les planteurs reçurent 2 millions de livres sterling pour les dédommager de la perte de leurs esclaves, importés d'Afrique et de Madagascar pendant l'occupation française. L'abolition de l'esclavage eut d'importantes

répercussions sur les plans socioéconomique et démographique. Les planteurs se tournèrent vers l'Inde, d'où ils firent venir une nombreuse main-d'oeuvre pour travailler, sous contrat de longue durée, dans les champs de canne à sucre. La culture de cette plante connut un essor et l'île devint prospère, notamment en exportant le sucre vers l'Angleterre. Le progrès économique rendait nécessaires une expansion et une amélioration des moyens de communication et une infrastructure adéquate s'est petit à petit mise en place.

Aujourd'hui, Maurice compte 1,2 million d'habitants, le PNB est de 3.950 dollars par habitant et le PIB était en 1999 4,2 milliards de dollars.

### *E-Gouvernance*

Dans le discours prononcé à l'ouverture de la première session de l'Assemblée nationale, le Président a exposé le programme du nouveau gouvernement et, dans son allocution du 3 octobre 2000, prononcée devant la Troisième Assemblée nationale, il a indiqué que le développement des technologies de l'information et des télécommunications était considéré comme hautement prioritaire :

*"Le gouvernement, a-t-il dit, est pleinement conscient de l'importance de la "nouvelle économie" des technologies de l'information et de la communication et des perspectives qu'elle ouvre pour des pays comme le nôtre. Le gouvernement entend développer cette industrie pour accroître les richesses nationales et créer de nouvelles opportunités et de nouveaux emplois.*

*Le déploiement à grande échelle des technologies de l'information et de la communication sera un moyen de promouvoir et de démocratiser l'accès à l'information. Un village intelligent sera établi en tant que zone numérique franche pour accélérer le développement de l'industrie des TI. Des mesures incitatives seront prises et les installations améliorées afin d'attirer les investissements étrangers.*

*Le recours aux TI dans le domaine de l'éducation est indispensable à la formation de la main-d'oeuvre qualifiée nécessaire pour soutenir la croissance économique. Des moyens d'apprentissage assisté par ordinateur seront mis en place dès l'enseignement préprimaire. Des partenariats et des alliances seront constitués avec les leaders locaux et internationaux en matière de technologie afin d'attirer des professionnels de haut niveau capables de prendre en charge la netéconomie.*

*Le cadre juridique existant sera revu et consolidé pour tenir compte de l'émergence d'une société du savoir et pour créer des conditions propices à l'essor de l'industrie des TI.*

*En outre, un organisme de promotion des TI sera créé pour promouvoir et vendre les services offerts par Maurice en tant que centre d'excellence pour les technologies de l'information et les télécommunications.*

*Le gouvernement montrera la voie en rapprochant ses services des entreprises et des citoyens grâce à la mise en place d'un espace unifié de prestation ininterrompue. Il s'appuiera en outre sur l'infrastructure existante en mettant en place des bornes d'information dans les lieux publics et en particulier un service postal modernisé offrant des services électroniques personnalisés et à valeur ajoutée."*

C'est en 1996 que le pays s'est engagé dans la voie de l'administration électronique avec le projet intitulé "Government on the Internet", qui avait pour principal objectif de mettre tous les ministères sur le Web. Chaque ministère fournit sur son site des informations sur ses buts et

objectifs et sur les services qu'il propose au public. La plupart des ministères mettent régulièrement à jour les données relatives aux nouvelles lois, publications et manifestations. Bien qu'ils ne soient pas interactifs, ces sites sont de plus en plus visités.

Le gouvernement a commencé de jeter les fondements d'une administration en ligne en exécutant de nombreux projets. Il y a ainsi le projet susmentionné de "gouvernement" sur l'Internet, qui est un portail donnant accès à tous les sites Web de ministère/administration créés en 1996 et à ce jour chaque ministère possède un site qu'il met régulièrement à jour. Le projet de réseau de contributions, mis en oeuvre sous l'égide du Ministère des finances, a trait à la mise en place d'un espace unifié pour tous les paiements et contributions versés par le secteur privé au gouvernement. Le traitement électronique de l'impôt sur le revenu et des recettes de la TVA est opérationnel depuis mai 2000. Le projet Tradenet, qui relève du Ministère des finances, est opérationnel depuis 1994. Ce système porte sur l'autorisation électronique par les douanes de livraison des marchandises, la soumission électronique du manifeste par les agents maritimes, la soumission et le traitement électroniques des déclarations d'entrée en douane et le transfert de conteneurs. Le Government Data Centre (GDC) vise à créer une "administration connectée" dans le cadre de laquelle le secteur public communiquera et collaborera plus efficacement et qui fournira promptement, par voie électronique, des services aussi bien au secteur public qu'au secteur privé. Le GDC sera responsable de la mise en oeuvre de la prestation électronique des services de l'administration. A long terme, une fois parvenu à maturité, le GDC offrira aux institutions du secteur public à partir d'un pôle central, partout où cela sera possible, les services suivants : accès à l'Internet, courrier électronique, services d'administration électronique, centre d'appels public, service d'assistance technique, services Intranet, installations de cohébergement des serveurs, services consultatifs, services de conception et développement de Web. Il y a aussi le transfert électronique d'actes, et, parmi les futurs projets, figurent le courrier électronique pour la fonction publique, l'achat électronique et le traitement électronique des permis. On trouvera à l'appendice joint au présent profil une liste des grands projets qui sont opérationnels et de ceux qui sont en cours d'exécution. Le 20 avril 2001, le Cabinet a pris note d'une proposition d'amendement du règlement relatif à la formation industrielle et professionnelle (prélèvement fiscal) de 1989 prévoyant que les employés soumettront leurs revenus par voie électronique au Ministère de la sécurité sociale et de la solidarité nationale, de la protection des citoyens âgés et des institutions de la réforme.

En outre, pour marquer l'importance qu'il attache à la question de l'administration électronique, le gouvernement s'est engagé à montrer la voie en rapprochant ses services des entreprises et des citoyens grâce au système de prestation unifiée et ininterrompue. Il s'appuiera en outre sur l'infrastructure existante en mettant en place des bornes d'information dans les lieux publics et en particulier un service postal modernisé offrant des services électroniques personnalisés et à valeur ajoutée.

Le 5 février 2001, un comité ministériel sur les TIC doté de grands pouvoirs a été créé sous la présidence du Premier Ministre. Trois équipes spéciales ont été constituées sous son égide : "cybercités et parcs commerciaux", présidée par le Vice-Premier Ministre et Ministre des finances, "éducation électronique", présidée par le Ministre de l'éducation et de la recherche scientifique, et "administration électronique", présidée par le Ministre des technologies de l'information et des télécommunications.

La mise en oeuvre des projets d'administration électronique fait intervenir divers partenaires, dont les ministères, les administrations et autres agents extérieurs selon le projet. Le secteur privé, les associations professionnelles ou les ONG sont impliqués et on peut voir des exemples de ce partenariat dans des projets tels que le portail Servihoo, qui a pour objectif d'être le portail de la République de Maurice, est une initiative de Télécom Plus et fournit plusieurs services : hébergement de courrier électronique personnel, conversation interactive, cartes de vœux



électroniques, ventes au titre du commerce électronique, forums, sondages et livre d'or. Une autre initiative, intitulée Virtual Mauritius, porte sur la création d'une plate-forme de commerce électronique pour vendre des services en ligne tels que expédition de marchandises, immobilier, assurance et loisirs et une autre initiative encore, intitulée Virtual Appeal Clip, dirigée par une ONG nommée SPES, propose une formation qualifiante à l'aide des TIC pour forger une nouvelle génération de travailleurs créatifs et productifs parmi les enfants analphabètes marginalisés qui représentent un danger pour eux-mêmes et pour la société.

Plusieurs enseignements peuvent déjà être tirés. L'engagement des responsables de haut niveau aussi bien que des usagers, la normalisation pour une meilleure interconnectivité et des principes d'action propres à garantir un système d'administration électronique transparent mais sûr, et enfin une collaboration entre les acteurs pour le partage de l'information sont de toute évidence des éléments indispensables au succès de l'entreprise. Quant aux questions à régler il s'agit, dans le cas de Maurice, de gérer le changement, notamment auprès des utilisateurs, de s'assurer de la constance de l'engagement des responsables à toutes les étapes du projet, de susciter l'évolution juridique nécessaire pour permettre l'informatisation et de développer les normes pour assurer l'intégration et les améliorations ultérieures.

*Appendice - Quelques grands projets de gouvernance électronique (Maurice)*

Projets déjà opérationnels

<b>Ministère/Administration</b>	<b>Descriptif du projet</b>	<b>Opérationnel depuis</b>
Services judiciaires, Cour suprême, Siège	Informatisation du suivi des actions intentées jusqu'au rendu du jugement Recherche de jugements antérieurs grâce au système de recherche Zyindex Text	Septembre 1994
Services judiciaires, Cour suprême, Siège	Système d'enregistrement numérique. Informatisation des audiences (enregistrement et recherche d'audiences à la Cour suprême)	Juin 1999
Services judiciaires - Nouveau Palais de justice	Informatisation des activités des tribunaux intermédiaires, conseils de prud'hommes et tribunaux de districts	Juin 2000
Assemblée nationale, Section des rapports	Informatisation de la Section des rapports et de la bibliothèque afin de permettre aux membres du Parlement d'avoir accès aux débats antérieurs de l'Assemblée nationale	Novembre 1998
Commissions de la fonction publique et des forces disciplinaires	Informatisation de la Section des concours	Mars 1995
	Informatisation des sections enquêtes, personnels et registres	Mai 1997

Ministère/Administration	Descriptif du projet	Opérationnel depuis
Bureau du Commissaire aux élections	Informatisation des listes électorales, de la gestion du personnel et des élections	Décembre 1992
Commission des collectivités locales	Informatisation des Sections des concours et de la mise en oeuvre	Février 1999
Cabinet du Premier Ministre, Services de police	Informatisation des services des passeports et de l'immigration	Juin 1992
Cabinet du Premier Ministre, Services de police	Informatisation des fichiers de l'Unité de lutte contre le trafic de drogue	Juin 1997
Cabinet du Premier Ministre, Département de police, CID central	Informatisation de la gestion des empreintes digitales et des archives criminelles au CID central (AFIS)	Février 1999
Cabinet du Premier Ministre, Bureau de recherche sur la paie	Informatisation du Bureau de recherche sur la paie	Décembre 1998
Cabinet du Premier Ministre, Services météorologiques	Informatisation de la Division des prévisions météorologiques	Décembre 1997
Cabinet du Premier Ministre, Division des affaires intérieures	Informatisation des sections des permis de séjour, de la nationalité et des visas, de la loi sur la restriction de la propriété et de l'immatriculation. Liaison avec le Bureau des passeports et de l'immigration	Décembre 1999
Ministère des finances	Projet de réseau des contributions. Il s'agit de mettre en place un espace électronique unifié pour tous les paiements et contributions versés par le secteur privé au gouvernement. La soumission électronique de l'impôt sur le revenu et des recettes de la TVA est opérationnelle depuis mai 2000. Ce système sera par la suite étendu aux contributions au NPS/NPF/IVTB	Mai 2000
Ministère des finances, Administration des douanes	TRADENET Phase I - Autorisation électronique par les douanes de livraison des marchandises	Juillet 1994
	Phase II - Soumission électronique du manifeste maritime par les agents maritimes	Janvier 1995

Ministère/Administration	Descriptif du projet	Opérationnel depuis
	Phase III - Soumission et traitement électroniques par "système de gestion douanière" (CMS) des déclarations d'entrée en douane	Juillet 1997
	Phase IV - Transfert de conteneurs	Juillet 2000
Ministère des finances, Administration des impôts sur le revenu	Informatisation des activités de l'administration des impôts sur le revenu	Décembre 1999
Ministère des finances, Administration de la TVA	Informatisation du nouveau système de taxe à la valeur ajoutée (TVA)	Septembre 1998
Ministère des finances, Administration des recettes	Liaison électronique avec les services de recouvrement des recettes - TVA, impôt sur le revenu et douanes	Juin 2000
Ministère des finances, Contrôleur général des comptes	Système en ligne pour les pensions, indemnités de voyage, missions, contrôle des votes, comptabilité financière et encaissements des districts	Août 1999
Ministère de l'industrie, du commerce et du commerce extérieur	Ce projet porte sur la mise en place d'une base de données industrielles, d'un système de registre, d'un système de gestion des stocks et d'un système financier	Novembre 1998
Ministère de l'agriculture, des technologies alimentaires et des ressources naturelles	Informatisation de la gestion du personnel et des magasins	Novembre 1998
Ministère de la sécurité sociale et de la solidarité nationale, de la protection des citoyens âgés et des institutions de la réforme	Informatisation de la section des cotisations - cotisation des employeurs/calcul des points de pension	1993 (revu en 1999)
Ministère de la sécurité sociale et de la solidarité nationale, de la protection des citoyens âgés et des institutions de la réforme Service des prisons de Maurice	Informatisation du système de gestion des magasins, du registre, du personnel, des finances et des informations sur les détenus	Juillet 1994
Ministère de la sécurité sociale et de la solidarité nationale, de la protection des citoyens âgés et des institutions de la réforme	Informatisation des pensions de retraite, de veuvage, d'invalidité et d'orphelin, des accidents du travail et de l'Unité médicale	Décembre 1997

<b>Ministère/Administration</b>	<b>Descriptif du projet</b>	<b>Opérationnel depuis</b>
Ministère des collectivités locales, de Rodrigues et de l'aménagement des zones rurales et urbaines. Administration de Rodrigues	Informatisation de l'administration centrale à Rodrigues (magasins, registres, paie et personnel, administration, finances)	Décembre 1999
Ministère de l'équipement et des transports terrestres et maritimes - magasins centraux et atelier mécanique de Plaine Lauzun	Amélioration du système informatique des magasins	Mars 1997 (Fort Georges)
		Avril 2000 (Plaine Lauzun)
Ministère des affaires de la fonction publique et de la réforme administrative	Système de gestion des personnels de la fonction publique. Phase I : Création d'un système central de gestion du personnel au Ministère - Recherche de données et personnel de service et de bureau	Décembre 1999
Ministère du travail et des relations entre partenaires sociaux. Division du permis de travail	Informatisation des activités de la Division du permis de travail	Juillet 2000
Ministère des affaires étrangères et de la coopération régionale	Informatisation de l'enregistrement, du personnel et de l'administration	Février 2000
Ministère de la santé et de qualité de la vie - Division des fournitures centrales	Informatisation des activités des magasins	Juillet 1994
Ministère de la santé et de la qualité de la vie - Hôpital Jawaharlal Nehru	Système de soins intégré - hôpital - patients. Informatisation de toutes les sections de l'hôpital Jawaharlal Nehru	Février 1996
Ministère de la santé et de la qualité de la vie - Laboratoire central de santé	Toutes les sections du Laboratoire central de santé ont été informatisées, ce qui signifie l'enregistrement des demandes ainsi que des résultats des tests	Juillet 1998
Ministère du développement économique, des services financiers et des questions relatives aux entreprises	Informatisation des permis, de la trésorerie, des sociétés, des partenariats, des fonds, de l'offshore et des procédures de recherche	Septembre 1997
Ministère du développement économique, des services financiers et des questions relatives aux entreprises	Mise en place d'un système de réseau local avec base de données statistiques au siège de l'Office central des statistiques	Décembre 1997

<b>Ministère/Administration</b>	<b>Descriptif du projet</b>	<b>Opérationnel depuis</b>
Ministère du logement et des terres	Projet de modernisation de la cartographie. Installation de matériel spécialisé (numériseurs, traceurs, ordinateurs puissants) principalement pour la production de cartes et de plans de haute qualité	Avril 1997
Ministère du logement et des terres	Informatisation des modules administratif et archivistique	Mars 2000
Ministère de la jeunesse et des sports	Informatisation des magasins du Ministère	Avril 1999
Ministère de la jeunesse et des sports	Informatisation des sections jeunesse, sports et administration	Juillet 2000

### **Projets en cours d'exécution**

<b>Ministère/administration</b>	<b>Intitulé du projet</b>	<b>Descriptif du projet</b>
Services judiciaires - Cour suprême	Liaison vidéo concernant les détentions provisoires - Extension à Rodrigues	Utilisation de la visioconférence pour établir une liaison vidéo concernant les détentions/libérations provisoires et les audiences entre le nouveau Palais de justice, l'administration pénitentiaire et le Tribunal de district de Rodrigues
Services judiciaires - Cour suprême	Base de données informatisée	Système bibliothécaire informatisé pour les jugements et la législation
Services judiciaires - Nouveau Palais de justice	Système d'enregistrement numérique	Extension du système d'enregistrement numérique (DCRS) aux tribunaux intermédiaires, aux conseils des prud'hommes et à tous les tribunaux de district y compris Rodrigues
Cabinet du Premier Ministre, Bureau	Mise en place d'un réseau local	Mise en oeuvre d'un système de recherche de textes pour les décisions du Cabinet Système d'enregistrement
Cabinet du Premier Ministre, Services de police	Informatisation des fonctions administratives	Informatisation des fonctions administratives (personnel/magasins/émoluments du personnel)

<b>Ministère/administration</b>	<b>Intitulé du projet</b>	<b>Descriptif du projet</b>
Cabinet du Premier Ministre, Services de police	AFIS Phase 2	Connexion des divisions et postes de police éloignés avec les archives criminelles
Cabinet du Premier Ministre, Division de l'état civil	Informatisation de la Division de l'état civil	Informatisation de l'enregistrement des naissances, mariages et décès à la Division de l'état civil. Deviendra à terme la base de données centrale sur la population
Ministère des finances, Services du Conservateur des hypothèques	Projet d'informatisation - Phase 1	Informatisation du système de case hypothécaire
Ministère des finances, Services du Conservateur des hypothèques	Projet d'informatisation - Phase 2	Numérisation des archives cadastrales existantes (registres, répertoires et actes), transfert électronique (EDI) des nouveaux actes notariaux et autres dans le livre foncier
Ministère des finances, Administration des douanes	Reproduction en ligne	Reproduction de données en ligne entre le serveur actif et le serveur de sauvegarde
Ministère de l'industrie, du commerce et du commerce extérieur	Informatisation des Divisions des importations et des exportations	Délivrance électronique de permis d'importer et de permis d'exporter en cours. Pour conformité avec la phase V du système TRADNET
Ministère de l'agriculture, des technologies alimentaires et des ressources naturelles	Informatisation de la gestion du bétail	Informatisation du système technique, des services, du contrôle et de la réglementation, concernant le bétail
Ministère de la sécurité sociale, de la solidarité nationale et de la protection des citoyens âgés et institutions de la réforme	Informatisation des caisses locales	Informatisation des différentes activités des caisses locales Enregistrement des demandes concernant les pensions de base et les pensions contributives Enregistrement des demandes d'aide sociale, vérification en fonction des demandes antérieures pour versement ultérieur des prestations Activités de la section de protection sociale Activités de la section des visites

<b>Ministère/administration</b>	<b>Intitulé du projet</b>	<b>Descriptif du projet</b>
Ministère de l'équipement et des transports terrestres et maritimes Régie nationale des transports	Informatisation de la Régie nationale des transports	Informatisation des sections immatriculation, délivrance de permis et transporteurs, encaissements et permis pour véhicules à moteur de la Régie nationale des transports
Ministère de la fonction publique et de la réforme administrative	Système de gestion des personnels de la fonction publique	Reproduction du système de gestion du personnel dans les ministères/services
Ministère de la santé et de la qualité de la vie	Système de gestion intégrée des soins de santé	Informatisation du Ministère de la santé et de la qualité de vie. Perfectionnement du système installé à l'hôpital Jawaharlal Nehru et reproduction à l'hôpital national Sir Seewoosagur Ramgoolam
Ministère de la santé et de la qualité de la vie	Informatisation des centres de soins régionaux	Mise en oeuvre d'un système intégré pour les activités des centres de soins régionaux
Ministère du logement et des questions foncières	Projet d'informatisation du Ministère	Système de gestion des terres et des baux de l'Etat, système de suivi des demandes d'aménagement, système pour l'acquisition de terres et système de gestion des recettes
Ministère des technologies de l'information et des télécommunications	Infrastructure publique de l'information	Mise en place d'une infrastructure commune de l'information pour les organismes publics
Ministère des technologies de l'information et des télécommunications Services postaux	Informatisation des services postaux	Informatisation des services aux guichets et de la Caisse d'épargne de la poste (POSB)

## **10. Mexique**

### *Généralités*

Le Mexique s'étend sur une superficie de 2 millions de km<sup>2</sup> avec 9.000 km de littoral et un climat tropical dans certaines régions, désertique dans d'autres.

En 1300 av. J.-C., les Aztèques s'installent sur une île du lac Texcoco, à l'emplacement de l'actuel Mexico. En 1521, l'explorateur espagnol Hernán Cortez conquiert la ville aztèque, la rase et construit à sa place une ville espagnole. En 1821, des révolutionnaires mexicains s'emparent de Mexico et rompent tous les liens avec la Couronne espagnole. La ville est occupée par les Etats-Unis en 1847 lors de la guerre du Mexique et par la France pendant quatre ans à partir de 1862.

Survienent ensuite de violents combats entre 1910 et 1915, années de la Révolution mexicaine. La fin du mouvement révolutionnaire marque le début d'une période de transformations sociales considérables qui aboutissent à la rédaction de la Constitution mexicaine de 1917. Une réforme agraire d'envergure et un vaste mouvement de nationalisation des principales industries du pays sont menés à bien pendant les années 30.

Ces 60 dernières années ont été marquées par l'expansion industrielle, un accroissement démographique rapide et un modèle politique dominant. Pendant la première moitié des années 80, le développement enregistre un certain fléchissement consécutif à la récession économique mondiale. Il en résulte des mesures rigoureuses d'austérité et de restructuration de la dette qui retentissent sur l'économie mexicaine.

Depuis quelques années, le Gouvernement mexicain déploie beaucoup d'efforts pour faire du Mexique un Etat nouveau et prospère capable de s'intégrer à l'économie du monde développé. Or, malgré toutes les actions menées pour devenir un partenaire commercial du Canada et des Etats-Unis, des événements politiques et économiques inattendus, intervenus au début des années 90, retardent la réalisation de cet objectif.

Aujourd'hui, le Mexique a un PIB de 484 milliards de dollars et il a enregistré une croissance de 4 % en 1999. Il compte 23 serveurs Internet pour 10.000 habitants, 112 lignes téléphoniques principales pour 1.000 habitants et 44 PC pour 1.000 habitants. Sa population, d'environ 100 millions d'habitants, s'est accrue de 1 %. En 2000, il y avait 41 serveurs Internet pour 10.000 habitants.

#### *Cybergouvernement et cybergouvernance*

Le secteur public mexicain se trouve confronté à la même problématique que les autres secteurs publics du monde : la transparence, le désengagement de l'Etat, la déréglementation, les partenariats secteur privé-secteur public, l'efficacité, le cybergouvernement, etc. De tous ces éléments, le cybergouvernement est considéré comme un instrument au service d'un secteur public plus performant pour le Mexique.

Le Gouvernement mexicain a pris un certain nombre d'initiatives qui l'ont fait entrer dans l'univers du cybergouvernement, avec par exemple certains projets relatifs à l'accès à l'information administrative. Le projet pilote "México en línea" (Mexique en ligne) est en train d'être mis au point par le Bureau de la Présidence de la République.

Son but est de réduire l'écart entre le gouvernement et le citoyen en associant ce dernier à la prise de décision par l'intermédiaire d'un canal de radiodiffusion numérique fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, en travaillant de façon interactive avec les internautes, en franchissant les frontières géographiques du pays et en permettant à chaque Mexicain relié au réseau dans le monde entier d'entrer en contact avec son gouvernement. Ce canal n'est que la première étape d'un plan à long terme de participation du citoyen dont l'objet est de développer les consultations en ligne.

Les créateurs de "México en Línea" souhaitent rompre avec les anciens modèles de relation citoyen/gouvernement. En ayant recours aux nouvelles technologies, ils s'efforcent de développer une culture démocratique participative dans laquelle les citoyens peuvent exprimer leurs opinions, poser des questions et résoudre les problèmes qu'ils rencontrent en matière de gouvernance/gouvernement.

Jusqu'à présent, ce service a fourni des informations, mis en place des dispositifs interactifs et a orienté les citoyens vers les autorités capables de répondre à leurs préoccupations. A l'avenir, il



s'efforcera d'améliorer sa crédibilité, d'inclure des sondages d'opinion et de proposer des services consultatifs pour la formulation de l'action publique.

Le canal de radiodiffusion se trouve sur le site Web de la présidence de la République qui propose aussi de télécharger gratuitement des logiciels spécifiques. A l'heure actuelle ses principales caractéristiques sont les suivantes :

- radiodiffusion en direct de l'émission "México en Línea" (émission dans laquelle les auditeurs interviennent par téléphone) ;
- radiodiffusion du programme du Président de la République ;
- l'émission de radio de la Présidence de la République est diffusée tous les samedis à la même heure ;
- ouverture du canal 24 heures sur 24 ;
- diffusion de musique mexicaine et de campagnes d'information sur les programmes du gouvernement fédéral.

Autre initiative : l'accès direct aux lois, règlements, documents officiels et programmes gouvernementaux, aux systèmes électroniques pour les marchés publics, au système de sécurité sociale, et utilisation des technologies de l'information dans le secteur de l'éducation.

Le Gouvernement mexicain a aussi l'intention de développer encore l'utilisation des technologies de l'information pour améliorer la qualité des services fournis aux citoyens, et de réaliser des études en vue d'élaborer des normes dans ce domaine. Le nouveau système d'administration fiscale est disponible sur l'Internet ; il a pour objet de moderniser et de renforcer l'administration fiscale, en assurant que la collecte de l'impôt s'effectue de façon appropriée et efficace. Un autre projet concernant l'établissement d'un registre fédéral des transactions est actuellement mis au point par la SEDOCAM ; il porte sur les diverses transactions réalisées par des ministères et entités du secteur public. Le SEP a également mis au point TelSeP, site permettant d'accéder à des démarches, des services, des répertoires et des informations générales en matière d'éducation avec une seule base de données ; ce site est également accessible par téléphone.

Les ministères de l'administration publique fédérale ont tous un site Internet qui présente les services proposés aux citoyens, la structure de chaque organisation, un annuaire des fonctionnaires et les principales activités menées à bien. La grande majorité des collectivités locales ont elles aussi un site Web qui fournit des informations sur les différentes activités économiques, les entreprises, les attractions touristiques et sur tout ce qui concerne l'administration. L'Etat de Nuevo León met directement en application le concept de cybergouvernement. Il propose d'ores et déjà le paiement électronique de la taxe sur les véhicules à moteur et prévoit que pendant l'année en cours, le paiement de la taxe d'habitation, de la taxe professionnelle et de la consommation d'eau, le renouvellement du permis de conduire et l'accès aux services de renseignements pourront s'effectuer sur l'Internet. La municipalité de Mexico, mieux connue sous le nom de District fédéral, non seulement fournit des informations mais utilise les services bancaires électroniques pour le paiement de la taxe sur les véhicules à moteur et effectue des sondages d'opinion sur les questions de gouvernance.

En ce qui concerne la consultation, on peut citer par exemple le Système de participation et de consultation des citoyens de Mexico appliqué à la science et à la technologie.

Peu après les élections présidentielles de juillet 2000, des "équipes de transition" ont été créées sur différentes questions d'intérêt public. Elles avaient pour principale mission de définir et d'organiser l'orientation que le nouveau gouvernement devait donner à chaque question. L'équipe de transition sur la science et la technologie a étudié la possibilité d'utiliser l'Internet pour la consultation du public.

L'objectif était de créer un moyen efficace de communication entre l'équipe de transition (représentant l'autorité) et les milieux de la science et de la technologie afin de susciter leur participation, d'encourager les échanges d'expériences et de connaissances et de les inciter à proposer de nouveaux projets. L'équipe de transition a recherché la participation des milieux scientifiques en reconnaissant que la planification et la prise de décision imposaient une consultation permanente de tous les acteurs concernés.

Le système de participation sur l'Internet a permis de recevoir, de classer, d'examiner et de publier des propositions émanant des membres de la communauté scientifique et technologique. Il a proposé des catalogues faciles à utiliser pour classer les propositions, des forums de discussion et une bibliothèque virtuelle ainsi que des statistiques sur le profil des utilisateurs. Ces derniers pouvaient obtenir des informations sur des propositions antérieures, choisir un sujet, envoyer une proposition et prendre part à un forum de discussion. En outre, ils avaient la possibilité de rendre leur participation publique. Même si au départ, le système était conçu uniquement pour la communauté scientifique, il a par la suite été étendu à l'ensemble des citoyens. Malheureusement, en dépit d'une expérience positive, le système n'a pas été maintenu au-delà de sa phase initiale, à savoir celle de la consultation.

Autre initiative importante : le projet de consultation des citoyens sur le Plan national de développement pour 2001-2006.

Le Plan national de développement (PND) pour 2001-2006 est le principal instrument de planification du gouvernement fédéral. Il contient non seulement les grands principes mais aussi les objectifs et stratégies que le gouvernement a définis. C'est le document principal de toute l'administration publique fédérale et il est légalement approuvé par le Congrès.

En décembre 2000, au début du nouveau mandat présidentiel, un système de planification a été mis au point pour promouvoir la participation du citoyen à un programme national dont l'objet était de l'associer à la rédaction du Plan national de développement pour 2001-2006. Les membres de la fonction publique ont vu dans ce processus un dispositif officiel permettant de noter les opinions, propositions et attentes des citoyens sur certaines questions pertinentes concernant le développement à différents niveaux : fédéral, local, municipal, familial, voire individuel.

La participation des citoyens a été assurée dans le cadre d'enquêtes réalisées par courrier électronique et par l'Internet. De plus, les ministères ont organisé des réunions auxquelles ont participé d'éminents universitaires et représentants de milieux influents. Des propositions ont été recueillies sur quelque 110 questions de portée nationale classées en trois grandes catégories :

- le développement humain et social
- une croissance de qualité
- l'ordre public.

Au total, 117.040 questionnaires ont été reçus par Internet et courrier électronique, et 196.854 propositions en ont été extraites. Le site Internet du Programme national de développement a permis de développer les possibilités de participation, d'accélérer l'enregistrement des points de

vue et d'assurer la participation des Mexicains de l'étranger qui ont présenté plus de 43.000 propositions.

Ce processus participatif a été l'expression d'une réelle volonté de la société et du gouvernement. Les propositions ont été réunies et analysées, et bon nombre d'entre elles ont été incluses dans les objectifs et stratégies du PND. Toutes ont été envoyées aux différents organismes publics pour être analysées et éventuellement incluses dans ce programme. En outre, toutes les mesures prises par les représentants de la société civile et du gouvernement pour élaborer le PND contribueront de façon significative à l'élaboration de plans institutionnels locaux ou régionaux, et renforceront ainsi les objectifs du PND.

Des préoccupations se sont exprimées à propos de la procédure utilisée pour réunir et intégrer les propositions reçues car le public n'a pas été en mesure de savoir si ses propositions avaient été retenues et, dans l'affirmative, sous quelle forme. En outre, les bureaux chargés de recevoir et de gérer les propositions au sein de chaque ministère ne sont pas non plus connus du grand public.

Il existe aussi quelques services de consultation en ligne à l'échelon local.

Un projet pilote de consultation en ligne est actuellement mené à bien dans l'Etat de Mexico (Estado de Mexico, <http://edomexico.gob.mx/portalgem/sectores.htm>). Le gouvernement de cet Etat a conçu un programme de participation à la modernisation de la législation fiscale pour l'année 2002 dont l'objet est de recevoir par l'Internet des commentaires, suggestions et propositions relatifs à une réforme de la législation aux niveaux des Etats et du pays.

Il existe un autre processus de consultation : le Forum de consultation sur la création d'un poste de commissaire du gouvernement pour la protection de l'environnement. Les commentaires seront reçus par l'Internet et d'autres médias. Tous les citoyens, les organisations écologiques, les universités et la société civile en général sont invités à prendre part à ce processus.

Du côté du secteur privé et des ONG, il existe un certain nombre de sites Web consacrés aux problèmes politiques, sociaux, économiques et gouvernementaux les plus courants au Mexique, et notamment à tout ce qui concerne les médias. Le site de la principale compagnie mexicaine de téléphone, Telmex, présente l'essentiel des informations politiques ainsi qu'un sondage d'opinion quotidien sur ce qu'elle estime être la question pertinente du jour. La deuxième plus grande chaîne de télévision mexicaine, Television Azteca, possède également un site analogue.

### *Projet E-Mexico*

Le Gouvernement mexicain a adopté un plan ambitieux visant à réduire la fracture numérique qui existe dans le pays en mettant sur pied un système national qui s'intitule e-Mexico, et qui permettra au plus grand nombre de citoyens d'avoir accès aux TIC (<http://www.e-mexico.gob.mx>). Cette initiative a pour objet de permettre aux citoyens de communiquer entre eux, avec leur gouvernement et avec le reste du monde.

E-Mexico a également pour objectif principal d'offrir un accès à toute une série de contenus et d'applications dans les domaines de l'éducation, de la santé, du commerce, du tourisme, des services administratifs et autres services sociaux, afin de contribuer à améliorer la qualité de la vie, à ouvrir des perspectives pour les entreprises et à promouvoir un développement plus rapide et plus équitable de toutes les régions et localités, en particulier les plus démunies.

Le système national e-Mexico offrira aux petites localités une largeur de bande de télécommunication suffisante pour permettre l'accès simultané à l'Internet d'un nombre minimum d'ordinateurs ; il prévoit l'installation de lignes téléphoniques supplémentaires de manière à

améliorer la qualité des services de télécommunication pour un prix réduit. Pendant la première phase de ce projet, 2.400 localités seront équipées et 10.000 le seront pendant la seconde phase.

Bien que le gouvernement fédéral assure la direction et l'essentiel du financement de ce projet, e-Mexico est un réseau de diffusion et d'information auquel participent des ministères, des écoles, des bibliothèques, des chercheurs et des particuliers ainsi que des opérateurs privés. Il est conçu comme un projet qui intègre des aspects technologiques et opérationnels et assure la liaison entre réseaux publics et privés existants pour susciter des synergies et procurer des avantages à l'ensemble de la société.

## **11. Maroc**

### *Généralités*

Les télécommunications, les services postaux et les technologies de l'information sont un secteur clé de l'économie marocaine et revêtent une importance capitale pour la réalisation des principaux objectifs du gouvernement en matière de croissance, de création d'emplois et de réduction des disparités. De grandes réformes institutionnelles ont été menées à bien dans ce domaine.

Le Secrétariat d'Etat aux services postaux et aux technologies de l'information et de la communication est l'instance à laquelle a été confiée la mission de faire accéder le Maroc à l'ère de l'information, de promouvoir le développement d'une industrie des télécommunications compétitive et dynamique afin de préparer le pays aux défis du XXI<sup>e</sup> siècle, et de renforcer la compétitivité des services postaux en améliorant leurs méthodes de gestion et en les alignant sur les meilleurs critères appliqués à l'échelon international. Pour cela, le Secrétariat d'Etat a l'intention :

- d'assurer l'accès des entreprises marocaines aux télécommunications, aux services postaux et aux technologies de l'information pour améliorer leur compétitivité. Il estime primordial de respecter les meilleures conditions de prix, de qualité et de délai pour satisfaire la demande des entreprises dans ce domaine. De même, la gamme des services disponibles doit être suffisamment large pour satisfaire cette demande ;
- d'assurer l'accès des personnes défavorisées et des habitants des zones reculées aux moyens modernes de communication et d'information. A cet effet, le Secrétariat d'Etat s'efforce, avec d'autres organismes publics concernés, de définir des objectifs en matière d'aménagement des terres et d'universalisation des services postaux et des télécommunications afin de garantir une couverture suffisante des besoins pour un coût raisonnable à la fois pour la collectivité et pour les opérateurs. Il s'emploie à mettre en place les dispositifs nécessaires pour assurer que les prestataires de services postaux et de télécommunications s'acquittent efficacement de leur mission de service public d'une manière adaptée aux besoins de la collectivité ;
- de promouvoir la modernisation et l'efficacité dans l'administration, et en particulier dans les institutions publiques qui fournissent des services dans les domaines de l'éducation et de la santé en leur assurant un meilleur accès aux technologies de l'information et en développant leur capacité d'utiliser efficacement ces technologies ;
- d'améliorer la performance globale des services postaux et d'accroître leur autosuffisance financière en développant tous les segments du marché postal (en créant de nouveaux services de meilleures qualité et en améliorant durablement la qualité de tous ceux qui existent déjà) ainsi qu'en augmentant la productivité ;

- de libéraliser progressivement le marché postal, de simplifier la réglementation et d'offrir au secteur privé des possibilités de participation accrue ;
- d'accorder à l'opérateur BAM une autonomie financière et commerciale suffisante pour en faire une entreprise moderne et dynamique capable de fonctionner dans un environnement de plus en plus compétitif ;
- de promouvoir le développement des services financiers de la poste pour permettre à une plus grande partie de la population d'y accéder (épargne, crédit et produits d'assurance), en particulier dans les zones rurales les plus reculées ; de mobiliser l'épargne et de l'utiliser pour favoriser l'investissement privé et le développement des marchés financiers ; et de diversifier les sources de revenu des opérateurs postaux à un moment où les services postaux se libéralisent de plus en plus, où le monopole de l'Etat dans ce secteur est en cours de redéfinition et où le statut juridique de BAM évolue ;
- de soutenir l'émergence au Maroc de nouvelles activités économiques fondées sur le développement et l'utilisation des technologies de l'information.

### *Résultats*

#### **Dans le domaine institutionnel**

Le cadre législatif et institutionnel des services postaux, des télécommunications et des technologies de l'information a été entièrement revu. Les changements sont notamment les suivants :

- la signature par le Maroc de l'Accord de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) sur les télécommunications de base, dont il a été l'un des principaux artisans ;
- l'adoption, en août 1997, de la Loi n° 24/96 autorisant la concurrence dans tous les segments du marché des télécommunications et la privatisation du plus ancien exploitant. Cette Loi prévoit de séparer l'exploitation des services postaux de celle des télécommunications en créant une institution publique postale (BAM) et une entreprise indépendante de télécommunications (IAM). Elle crée également une instance de réglementation et de contrôle des télécommunications (ANRT) responsable devant le Premier Ministre ;
- la parution de 15 décrets d'application de la Loi n° 24/96. S'agissant de l'interconnexion, un décret d'application définit les principes généraux dans ce domaine, établit un dispositif de règlement des différends, détermine les dispositions devant figurer dans les contrats et fixe des principes généraux en matière de technique et de tarification des services d'interconnexion. D'autres décrets d'application réglementent la location des lignes et dressent une liste de services à valeur ajoutée qui pourraient être fournis avec une simple déclaration souscrite auprès de l'instance réglementaire ;
- l'adoption d'un "plan de développement des technologies de l'information" définitivement mis au point et rendu public ;
- l'initiative "Gouvernement en ligne" dont l'objet est de relier tous les ministères et leurs fonctionnaires, a été annoncée par le Conseil du gouvernement le 28 octobre et devrait être entièrement opérationnelle avant la fin de 2001 ;

- le commerce électronique est une initiative qui a été prise avec l'élaboration de textes réglementaires sur l'échange électronique des données et les signatures électroniques, et avec l'autorisation pour trois entreprises marocaines de fournir des services de commerce électronique sur des plate-formes nationales ;
- un projet de loi sur la propriété intellectuelle comportant une section spécifique sur les technologies de l'information a été présenté au Parlement.

Parallèlement, des progrès importants ont été accomplis dans la voie de la libéralisation complète des télécommunications et de l'ouverture de cette activité au secteur privé, à savoir notamment :

- l'octroi, en août 1999, d'une deuxième licence pour la prestation de services de téléphonie mobile utilisant la technologie GSM à un consortium dirigé par la Telefonica d'Espagne et Portugal Telecom ;
- l'octroi de deux licences d'exploitation de réseaux GMPCS pour la fourniture de services de localisation et de pagination numériques ainsi que de services de téléphonie, télécopie et transmission de données, pendant le premier semestre de 2000 ;
- en mars 2000, l'octroi de trois licences à des réseaux de télécommunication VSAT ;
- l'homologation de plus de 1.800 fournisseurs d'accès Internet (ISP) et cybercafés, dont un bon nombre sont des filiales d'opérateurs implantés aux Etats-Unis ;
- la décision du Gouvernement marocain prise en janvier 2000 de libéraliser entièrement le secteur des télécommunications avant 2002 ;
- s'agissant des services postaux, quatre entreprises privées ont été autorisées à proposer des produits attractifs qui répondent à une demande du marché, à savoir la livraison fiable, rapide et dans le monde entier de documents et colis.

### **Dans le domaine des infrastructures**

Des efforts considérables ont déjà été fournis pour atteindre les objectifs énoncés ci-dessus. Dans le domaine des télécommunications, le nombre de lignes téléphoniques est passé de 260.000 à la fin de 1987 à 1,5 million en 1999. Le temps d'attente moyen pour l'installation d'une ligne a été ramené de 80 mois à 1,4 mois (y compris dans les zones rurales). La capacité du réseau de transmission est passée de près de 4.000 circuits utilisant essentiellement la technologie de la fibre optique à 466.000 circuits. L'utilisation de la technologie SDH de fibre optique et la numérisation quasi totale des systèmes de transmission et de commutation ont sensiblement amélioré la fiabilité du réseau et permettent désormais d'assurer une large gamme de services dont le vidéotex, l'ISDN, l'Internet et le haut débit. Le nombre de communes rurales équipées est passé de 65 à 1.058, soit 82 % des 1.297 communes rurales. Le nombre de téléphones publics est passé de 484 à la fin de 1987 à 36.000 à la fin de 1999 dont 83 % sont gérés par des opérateurs privés.

En janvier 2001, il y avait plus de 2,7 millions d'abonnés à des systèmes cellulaires NMT-450 et GSM-900 ; ces systèmes couvrent les routes principales et les centres administratifs de toutes les préfectures et provinces du Royaume. La numérisation quasi totale des systèmes de transmission et de commutation ainsi que la mise en place de nouveaux réseaux ont considérablement amélioré la qualité et la fiabilité du service.

L'Internet, introduit en novembre 1995, s'étend lentement mais sûrement. Il y a aujourd'hui plus de 1.800 fournisseurs d'accès et cybercafés, ce qui représente plus de 200.000 abonnés au Réseau et une croissance régulière du marché des cybercafés.

Les ventes d'ordinateurs ont véritablement explosé depuis 1991 avec l'abaissement des prix et des droits de douane qui ont été ramenés de 42,5 % à 17,5 % le 1er janvier 1996. On estime que 200.000 Marocains possèdent un ordinateur personnel, soit un taux de pénétration de 0,7 %. Les ventes annuelles oscillent entre 40.000 et 50.000 unités.

On estime à plus de 800 le nombre de sociétés d'informatique ; elles emploient environ 4.000 personnes et le montant annuel de leurs ventes représente environ trois milliards de dirhams (DH).

Des initiatives visant à améliorer la gestion des services postaux sont en cours. La création, en 1998, de Barid Al-Maghrib (BAM) a jeté les bases d'une amélioration durable qui vise à renforcer l'efficacité des services postaux. BAM a élaboré une stratégie d'entreprise et un plan d'investissement pour 1999-2003. Une étude est actuellement réalisée pour recommander la mise en place de structures et de systèmes commerciaux appropriés afin d'assurer toute l'efficacité voulue dans la mise en oeuvre des choix stratégiques.

De nouveaux produits sont apparus et de nouveaux partenariats ont été créés pour offrir des services financiers plus nombreux et de meilleure qualité. L'extension du réseau de points de vente actuellement au nombre de 2.400, offre aux partenaires (banques et compagnies d'assurance) une occasion intéressante d'atteindre des régions et une clientèle nouvelle actuellement non desservies.

La gestion des chèques postaux et de la caisse d'épargne nationale a été informatisée, ce qui a considérablement amélioré la qualité du service. De nouveaux services informatisés de virement ont été mis en place, y compris le mandat électronique et l'accès au réseau Eurogiro pour les virements sur l'étranger. De nouveaux services intérieurs de courrier express ont été créés (Poste rapide nationale, Rapid'j et Rapid'H). Des sites pilotes de courrier électronique ont été installés dans les bureaux de poste et les universités. Pour la deuxième année consécutive, BAM a fait état de recettes confortables (environ 92,7 millions de dirhams en 1999 contre 55 millions en 1998).

### *Programme de développement*

Le programme que le gouvernement a l'intention de mettre en oeuvre concerne les télécommunications, les services postaux et les technologies de l'information.

### **Télécommunications**

Le Secrétariat d'Etat estime que, s'il veut que soient atteints ses objectifs en matière de télécommunications, il faut que la libéralisation s'accélère et qu'un rôle accru soit confié au secteur privé, ce qui exigera un effort soutenu pour adapter les réglementations aux besoins du secteur.

### *Développement de l'infrastructure des télécommunications*

Les télécommunications étant un secteur clé et un moteur de la croissance économique du Maroc, il s'agit d'améliorer la compétitivité et d'encourager la mise en place d'une industrie des télécommunications dynamique et concurrentielle capable de faire entrer le Maroc dans l'ère de l'information.

Le Secrétariat d'Etat entend donc, notamment :

- encourager le développement de l'infrastructure de télécommunications qu'exigent les nouvelles applications multimédia ;
- faire en sorte que toutes les couches de la population et toutes les régions du pays puissent accéder aux services de télécommunications ;
- étendre le marché des télécommunications ;
- encourager la concurrence dans tous les segments du marché des télécommunications ;
- réviser le cadre réglementaire des services de télécommunications pour permettre l'utilisation d'infrastructures nouvelles et donner à cet environnement un caractère plus concurrentiel de façon à encourager le développement du marché des télécommunications ;
- rendre disponibles et accessibles les services aux entreprises de nature à accroître la compétitivité de celles-ci ;
- renforcer le rôle du Maroc en tant que base régionale pour les télécommunications.

A cette fin, on entreprendra les actions ci-après.

#### *Extension du réseau public de télécommunications fixe*

Bien que le réseau public de télécommunications fixe couvre une large zone géographique, et que tous les sièges des collectivités locales rurales et de nombreux autres centres soient connectés, des efforts suivis restent nécessaires pour accroître la télédensité, en particulier dans les zones rurales et à la périphérie des zones urbaines.

Dans ce domaine, le gouvernement s'est donné pour cible une densité téléphonique d'au moins 10 % avant 2005 et de 15 % d'ici à 2012.

Les téléphones publics doivent passer de 1,14 pour 1.000 personnes (chiffre actuel) à 2 pour 1.000 en 2005 et 4 pour 1.000 d'ici à 2012.

L'objectif de qualité du service, mesuré au nombre des dysfonctionnements signalés par abonné et par an, a été fixé à 20 % en 2005 et à 10 % d'ici à 2012.

#### *Extension du réseau téléphonique mobile*

La téléphonie mobile est le segment du marché des télécommunications qui affiche les taux de croissance les plus élevés et génère le plus de valeur ajoutée.

Pour répondre à la demande croissante de services cellulaires, on s'emploiera à accroître la densité du réseau, à diversifier les services et à en améliorer la qualité.

En matière de densité du réseau, l'objectif est de desservir toutes les grandes artères de communication qui relient les provinces et les préfectures.

L'effort d'amélioration des services portera surtout sur la couverture des périphéries urbaines et sur l'intérieur des bâtiments dans les centres urbains.



En ce qui concerne la diversification, l'objectif est d'élargir la gamme des services à la transmission de données, à l'accès à l'Internet et à la messagerie.

Avec la croissance spectaculaire des télécommunications mobiles et la demande de services multimédias à large bande, il faut accélérer la mise en place de systèmes mobiles de troisième génération (IMT-2000). Dans ce domaine, le gouvernement a pour objectif de libérer des fréquences pour ces systèmes et de mettre en place un dispositif d'octroi de licences et de définition de contenu des licences.

#### *Développement de l'infrastructure nationale de télécommunications à grande vitesse*

Pour créer une infrastructure de télécommunications capable de transporter le flux de données pour des services qui exigent des vitesses de transmission élevées - comme l'Internet large bande, les vidéoconférences, la radiotélédiffusion et des applications telles que l'imagerie médicale - le gouvernement s'est donné à moyen et à long terme les objectifs suivants :

- continuer à proposer des réseaux de connexion et de transmission à grande vitesse ;
- accélérer le passage des réseaux de télécommunications publics fixes aux systèmes IP ;
- relier tous les autocommutateurs à un réseau fédérateur ;
- apporter à moyen terme les possibilités d'accès à haute vitesse au seuil même de toutes les administrations et entreprises et, à plus long terme, de toutes les résidences ;
- mettre en place des infrastructures nouvelles ;
- mener à bien une étude de faisabilité sur un système satellitaire multiservice national.

#### *Internet*

Etant donné que l'Internet devient de plus en plus la norme pour les échanges de tous types d'informations économiques, commerciales et culturelles, le gouvernement prévoit d'en encourager l'utilisation.

Outre qu'il faut pour cela renforcer l'infrastructure de télécommunications, certaines mesures doivent aussi être spécifiquement prises :

- améliorer les conditions auxquelles les prestataires de services d'information peuvent accéder aux systèmes de télécommunications publics et se connecter à ceux-ci ;
- étendre le réseau universitaire MARWAN, système d'information à grande vitesse conçu pour encourager la recherche et la formation ;
- développer les contenus nationaux sur l'Internet ;
- équiper en matériel informatique les établissements scolaires et introduire les technologies de l'information et de la télécommunication à tous les niveaux de l'éducation ;
- augmenter le nombre de diplômés dans ce domaine et recycler dans les technologies de l'information les diplômés sans emploi ;
- mettre en oeuvre le programme de "services administratifs en ligne" ;

- créer des téléc centres publics avec accès à l'Internet ;
- utiliser les technologies de l'information comme instruments de planification de l'utilisation du sol en lançant des projets urbanistiques virtuels et en créant des portails locaux ainsi qu'un portail national unificateur ;
- créer des réseaux nationaux de commerce électronique.

#### *Extension du service en zones rurales*

Le développement des infrastructures de télécommunications dans les zones rurales contribuera à stabiliser la population, procurera un accès aux services de base, améliorera la production agricole et encouragera à entreprendre des activités non agricoles.

Ici, l'objectif est de parvenir à une télédensité d'au moins 3,5 % d'ici à 2005 et de 7 % d'ici à 2012, ainsi que d'installer au moins un téléphone public dans chaque commune de plus de 250 habitants d'ici à 2005 et dans chaque commune de plus de 100 habitants d'ici à 2012.

#### *Liaison avec les systèmes mondiaux*

La liaison avec les systèmes mondiaux de câbles et de satellites donnera au Maroc une infrastructure complémentaire, sûre et diversifiée pour des services (transmission de la voix, de données et d'images) et lui offrira des possibilités d'interconnexion planétaire, renforçant également son rôle de base régionale majeure pour les télécommunications.

A cette fin, le gouvernement a l'intention d'oeuvrer à faciliter l'interconnexion des opérateurs marocains avec les systèmes mondiaux.

#### *Service universel et élargissement de l'accès aux télécommunications de base*

Pour améliorer le bien-être des populations vulnérables et réduire les disparités régionales, le gouvernement prévoit de poursuivre à moyen terme et à long terme les initiatives ci-après :

- \* fixer un plafond pour les tarifs du service universel ;
- \* adopter des mesures en vue des objectifs suivants :
  - élargir les zones de communication locale pour réduire petit à petit les disparités d'accès au réseau commuté public entre résidents des grands centres urbains et abonnés aux systèmes à faible et moyenne capacité ;
  - réduire la disparité des tarifs entre communications locales et communications interurbaines ;
  - introduire des tarifs spéciaux pour les handicapés, les personnes âgées et les économiquement faibles en proposant les avantages suivants :
    - tarifs d'abonnement moins élevés ;
    - possibilité de paiement échelonné des factures téléphoniques ;
    - dispositifs adaptés pour les handicapés (composition vocale, télé-imprimeur, etc.) ;

- \* renforcer et adapter le service universel pour rester au niveau de l'évolution technologique et répondre aux besoins des utilisateurs.

### **Accroître le rôle du secteur privé**

Les premières grandes étapes ayant été franchies maintenant que les services de télécommunications sont ouverts au secteur privé et à la concurrence, la tâche prioritaire est d'ouvrir Itissalat al Maghrib (IAM), le principal opérateur public de télécommunications, aux investissements privés. Le gouvernement pense que c'est une mesure nécessaire pour permettre à IAM de bien se placer sur des marchés nationaux et internationaux des télécommunications qui changent très vite. Un appel d'offres international a été lancé en octobre 2000 pour trouver un partenaire stratégique ; à la suite de cela, Vivendi a acquis 35 % d'IAM. Cette transaction sera suivie d'une offre publique de vente d'une partie des actions d'IAM sur les marchés de capitaux internationaux et nationaux. L'offre publique devrait contribuer à intégrer IAM sur le marché mondial des télécommunications, à développer le marché national des capitaux et à renforcer notre présence sur les marchés étrangers.

Pour appuyer ce processus, le gouvernement a pris plusieurs mesures avant l'appel d'offres pour choisir un investisseur stratégique :

- publication de la version révisée de l'accord d'interconnexion qu'IAM offre à tous les nouveaux candidats et concurrents dans un souci de compatibilité avec les meilleures pratiques internationales et systèmes de tarification sur les autres marchés concurrentiels ;
- définition des principes du service universel et du système de planification de l'utilisation du sol, en particulier dans son application à long terme à IAM et pendant la période de transition à venir, quand IAM ne sera plus le prestataire unique de ces services.

### **Accélération de la libéralisation**

Le gouvernement estime que le développement de la concurrence accélérera la croissance de l'industrie des télécommunications dans son ensemble et améliorera les résultats obtenus. Il a donc décidé d'encourager la libéralisation des services de télécommunications de façon que cette industrie soit complètement ouverte en 2002, aux termes de règles transparentes et justes pour les nouveaux opérateurs comme pour les opérateurs en place.

Pour libéraliser davantage le secteur des télécommunications, il est prévu de prendre les mesures spécifiques suivantes :

- élargir l'éventail des services qui peuvent être offerts sur simple déclaration ;
- donner suite à toutes les nouvelles demandes de licence de systèmes mondiaux de communication par satellite ;
- accorder des licences fin 2001 pour les réseaux radioélectriques à ressources partagées ;
- délivrer en 2001 une licence pour commercialiser à l'échelle du pays des systèmes non phoniques et une autre pour les services non phoniques interurbains ; les services phoniques suivront en 2002 ;
- délivrer deux licences pour les télécommunications internationales couvrant tous les services qui seront offerts en 2002 ;

- comme le stipule la licence qui lui a été accordée, le second opérateur de GSM sera autorisé à mettre immédiatement en place sa propre infrastructure nationale et à offrir un service international avec ses propres installations à compter du 1er janvier 2002 ;
- de façon plus générale, le gouvernement a l'intention d'accorder d'autres licences pour garantir aux utilisateurs un choix entre différents opérateurs sur tous les segments du marché, l'objectif étant de parvenir à une libéralisation totale du marché des télécommunications en 2002.

### **Améliorer le dispositif réglementaire en vue de la libéralisation**

Même si le succès remporté par l'octroi de la seconde licence de GSM a clairement montré que le dispositif réglementaire en matière de télécommunications était à la fois fiable et de qualité, le Secrétariat d'Etat pense qu'il est nécessaire d'apporter des améliorations sur les points suivants :

- amender la Loi 24/96 pour (a) permettre à l'Agence nationale de réglementation des télécommunications (ANRT) de fixer des pénalités progressives en cas de violation de la Loi, de la réglementation et des accords de licence ; (b) remplacer les contrôles *a priori* de l'ANRT par des contrôles *a posteriori* ; (c) mettre au point la séparation de l'Institut national des postes et télécommunications (INPT) d'avec l'ANRT ;
- veiller à ce qu'il n'y ait pas d'incompatibilité entre la Loi sur la concurrence et la Loi 24/96 et prendre les mesures nécessaires pour passer sans heurt de réglementations spécifiques aux communications à des réglementations de concurrence générale à mesure que le marché des télécommunications s'ouvre vraiment à la concurrence ;
- veiller à ce que l'ANRT procède à des consultations publiques et publie ses décisions, y compris leurs attendus, pour renforcer la transparence de la réglementation.

### *Services postaux*

En ce qui concerne les services postaux, le Secrétariat d'Etat a pour objectif d'offrir à tous les administrés, où qu'ils se trouvent au Maroc, un service de qualité au tarif le plus bas. Il prépare d'importantes réformes dans le secteur pour améliorer la compétitivité et l'efficacité de la BAM, libéraliser petit à petit le secteur et faire en sorte que les services financiers de la poste attirent davantage les petits épargnants.

### **Stratégie du secteur postal**

C'est un marché potentiel énorme qui attend des services postaux de qualité. La vente directe, qui commence seulement à se développer au Maroc, est fortement tributaire d'un système postal fiable qui s'étende à tout le pays et touche tous les habitants. C'est dans le domaine des envois postaux en relation avec la vente directe que l'industrie postale de la plupart des pays connaît la croissance la plus rapide. La livraison de colis est également un secteur d'activité en plein développement ; la croissance du commerce électronique alimente l'essor des commandes postales, ouvrant ainsi de nombreuses perspectives aux services de livraison de colis.

Pour mettre à profit les possibilités du marché postal marocain, le Secrétariat d'Etat a mis en chantier une étude visant à définir les grandes lignes d'une politique postale nationale, une attention particulière étant accordée aux éléments suivants :

- introduction progressive de la concurrence entre services postaux et participation accrue du secteur privé ;
- définition claire des obligations du service postal public : domaine couvert, coût, méthodes d'exploitation, mécanismes de financement ;
- définition des mesures requises pour permettre à la BAM d'adapter sa structure interne et de se préparer à la concurrence et à d'éventuels investissements privés.

Selon ce qui ressortira de cette étude, il s'avérera peut-être nécessaire d'adopter une nouvelle loi sur la poste ainsi que des dispositions juridiques appropriées.

### **Stratégie commerciale de la Poste**

La BAM, le principal opérateur postal, continuera de moderniser ses services et d'améliorer ses résultats. Maintenant qu'une stratégie globale et novatrice a été mise sur pied, elle s'efforce de définir une stratégie commerciale et un plan d'investissement pour transformer des structures administratives traditionnelles en organisation commerciale moderne.

Les structures et systèmes nouveaux étant en place, la BAM devrait avoir les moyens de mettre en oeuvre son plan d'action et d'améliorer ses méthodes de fonctionnement pour adapter sa gestion aux impératifs d'un monde où la concurrence est de plus en plus vive. Une étude est en cours, sur la base de laquelle des recommandations appropriées seront faites à cet égard.

Un autre projet portera sur la meilleure méthode pour offrir le plus efficacement possible des services de qualité dans les zones rurales et désavantagées. Des modèles nouveaux, tels que systèmes de franchisage et unités postales mobiles, seront étudiés soigneusement et des projets pilotes seront lancés.

### **Stratégie en matière de services financiers liés à la Poste**

Pour compléter le projet de restructuration de la BAM qui est maintenant en cours et qui prévoit notamment de développer, moderniser et diversifier les produits et services financiers, on mènera à bien une étude spécifique sur la Caisse d'épargne nationale (CEN) et les Centres de chèques postaux (CCP).

Cette étude abordera tous les aspects des services financiers, notamment :

- étude stratégique sur les moyens d'attirer l'épargne et de la développer ;
- étude stratégique sur l'investissement des rentrées d'épargne ;
- étude sur le cadre institutionnel le mieux adapté au développement de ces services ; plusieurs options seront étudiées, notamment la création d'une banque postale ;
- étude sur l'impact qu'une gestion indépendante des fonds aurait sur les institutions qui ont à l'heure actuelle des dépôts CEN et CCP.

Etant donné les implications que les résultats de l'étude auraient sur les institutions actuellement en place, notamment s'agissant de l'utilisation des dépôts, cette étude associera tous les intéressés, à savoir le Ministère de l'économie, des finances et du tourisme, le Secrétariat d'Etat pour la poste et les technologies de l'information et de la communication et la BAM.

## *Technologies de l'information*

Les technologies de l'information sont essentielles dans la société moderne et doivent donc être considérées comme un secteur stratégique dont la contribution au développement économique et social est considérable. Pour le Secrétariat d'Etat, il s'agit avant tout d'encourager les applications des technologies de l'information (i) dans l'éducation et la formation, (ii) dans l'administration publique, par la mise en oeuvre de l'initiative "d'administration en ligne", (iii) dans la modernisation des entreprises, (iv) dans la culture, (v) pour remédier à la fracture numérique, (vi) pour venir en appui à la décentralisation et à la planification de l'occupation du sol.

### **Adoption d'un dispositif juridique et réglementaire**

Pour édifier une société de l'information, qui est l'objectif principal de toute politique de développement des télécommunications, il faut un dispositif juridique et réglementaire approprié qui inspire confiance, qui offre un cadre d'utilisation des technologies de l'information et qui soit également capable de s'adapter à une évolution technologique rapide. Le programme d'action du Secrétariat d'Etat dans ce domaine vise à améliorer et adapter les textes juridiques et réglementaires en ce qui concerne :

- la protection de la vie privée, en instituant des procédures de divulgation et d'autorisation pour la création et l'utilisation des fichiers individuels, ainsi qu'en donnant aux citoyens le droit de consulter leur dossier et d'y apporter des corrections ;
- la confidentialité et la sécurité des communications et transactions électroniques ;
- la force probante des données transmises électroniquement et des signatures électroniques ;
- la protection des consommateurs ;
- l'adaptation du système fiscal et du code des douanes au commerce électronique.

### **Normalisation des données**

L'élaboration de systèmes perfectionnés d'échange d'informations et la mise en réseau de bases de données et de systèmes d'information exigent des données et protocoles alignés sur les normes internationales.

Quand elles disposeront de normes techniques et de données normalisées, les entreprises et administrations pourront améliorer leur organisation, leurs systèmes d'information et leurs bases de données, ce qui facilitera l'introduction de mécanismes d'échange de données électroniques.

Avant de se lancer dans l'entreprise de normalisation, le gouvernement procède à une étude qui porte sur la création d'un organisme chargé de procéder à la normalisation (de définir des normes), de coordonner la normalisation de l'information dans les administrations et organisations professionnelles, d'élaborer des bases de données normalisées contenant des informations publiques ou sectorielles et de définir l'encodage et les formats d'échange de données électroniques.

### **Administration en ligne**

Le gouvernement utilisera les technologies de l'information pour moderniser l'administration marocaine. L'objectif est de favoriser l'accès à l'information et l'échange d'informations entre l'administration, les administrés et les entreprises par des processus en ligne.

Les efforts dans ce domaine viseront :

- à intégrer les applications et services communs ;
- à réaliser des économies d'échelle ;
- à instituer des procédures standard d'échange de données ;
- à assurer la sécurité des données ;
- à rapprocher l'administration des administrés ;
- à sous-traiter certaines opérations.

### **Modernisation des entreprises et du commerce électronique**

L'entrée des technologies de l'information dans les entreprises, en particulier les PME, est un enjeu important pour l'économie marocaine. Le développement des réseaux, des communications mobiles et du multimédia ainsi que l'utilisation de ces technologies par les entreprises ne servent pas seulement à améliorer la productivité mais donnent aux entreprises la possibilité de conquérir de nouveaux marchés ou de se distinguer dans la concurrence en élaborant des nouveaux services en relation avec leurs produits, contribuant ainsi à la croissance et à la création d'emplois.

Etant donné que le commerce électronique favorise l'adoption des technologies de l'information par les entreprises, le Secrétariat d'Etat s'emploie à faciliter l'accès au commerce électronique et le recours à celui-ci par des incitations appropriées, notamment d'ordre fiscal.

En même temps, l'administration prépare un dispositif juridique et réglementaire conçu pour susciter la confiance et créer des conditions favorables au développement du commerce électronique.

L'administration s'intéresse en particulier à promouvoir, en partenariat avec les chambres de commerce et d'artisanat, l'organisation de foires commerciales virtuelles qui proposent des services et produits dans des domaines tels que le tourisme, l'artisanat et l'agriculture.

### **Décentralisation et planification de l'occupation du sol**

- Les technologies de l'information sont indubitablement un instrument utile pour intégrer et développer la politique d'occupation du sol, la déconcentration et la décentralisation.
- Le principal objectif dans ce domaine est d'améliorer la répartition des infrastructures de communication et d'information et de rendre plus équitable l'accès à ces infrastructures sur le plan des conditions techniques et de la tarification.

A cette fin, le Secrétariat d'Etat appliquera une stratégie conçue autour des priorités suivantes :

- création de télécentres communautaires offrant à toutes les couches de la population l'accès aux services de communication et d'information, notamment à l'Internet, aux meilleures conditions financières possibles et réduisant l'isolement des zones rurales. L'objectif du gouvernement est d'ouvrir un télécentre communautaire dans chaque commune ;

- mise en place d'un environnement favorable au développement de services tels que télé-enseignement, télémédecine et information à distance.

Le Secrétariat d'Etat se propose d'en promouvoir l'utilisation, en partenariat avec les communautés locales, en créant des "portails municipaux" qui permettront (i) de faire connaître les possibilités économiques, culturelles et touristiques locales, (ii) de faciliter l'accès à l'information et l'échange d'informations aux niveaux local et interrégional, (iii) de promouvoir le développement des télé-services, (iv) de mettre en place pour les produits locaux, des vitrines commerciales virtuelles.

### **Présentation du patrimoine culturel**

L'évolution vers une société de l'information offre l'occasion de renforcer l'identité culturelle du Maroc par la numérisation de son patrimoine culturel et sa diffusion, qui peut connaître une croissance exponentielle grâce aux technologies de l'information. La politique de numérisation du patrimoine aura pour objectif (i) de créer des systèmes d'archivage électronique dans les administrations, (ii) de promouvoir l'accès public grâce (iii) à la numérisation des collections du patrimoine, des bibliothèques non spécialisées et des archives, (iv) à la création d'espaces culturels multimédias.

### **Education et formation**

Pour que les technologies de l'information aient un impact profond dans les domaines de l'éducation et de la formation, il faut une stratégie et un programme d'action visant :

- à faire connaître les technologies de l'information dans les établissements d'enseignement ;
- à inscrire les compétences informatiques de base au programme des établissements primaires et secondaires ;
- à généraliser l'enseignement de l'informatique et l'apprentissage de l'utilisation de l'Internet dans tous les établissements d'enseignement supérieur ;
- à augmenter le nombre de connexions sur le réseau MARWAN pour pouvoir par la suite constituer en réseau l'ensemble du système d'éducation et de formation.

Ce programme doit s'accompagner de mesures visant à augmenter la capacité d'accueil des établissements de formation dans les disciplines liées aux technologies de l'information et de la communication. De plus, un autre programme a été lancé, qui vise à recycler des diplômés au chômage dans les métiers de la communication et à former les fonctionnaires et employés pour les familiariser avec les outils multimédias et l'Internet.

## **12. Nouvelle-Zélande**

### *Généralités*

Le Gouvernement néo-zélandais a publié en mai 2000 son projet d'administration électronique (e-government). Il constate, dans ce document, que les principales forces de changement, notamment mondialisation et essor des économies du savoir et des nouvelles technologies, sont en passe de transformer la relation entre l'Etat, l'entreprise et la société. L'attitude et les attentes des citoyens à l'égard de l'Etat évoluent rapidement dans les sociétés avancées et le gouvernement a conscience qu'il faut modifier le mode de relation entre les deux. La mise en place d'une administration électronique est donc considérée comme décisive pour le futur bien-être social de la



Nouvelle-Zélande en ce qu'elle est marquée par le souci de mieux comprendre et de mieux satisfaire les besoins de chaque citoyen et d'offrir au public la possibilité de participer davantage à la gestion du pays et à la vie démocratique. En outre, avec un tiers du produit intérieur brut, l'activité de l'Etat représente une part importante de l'économie. Dans ces conditions, sa rentabilisation est un objectif qui est loin d'être négligeable. Plusieurs exemples d'administration électronique sont déjà visibles en Nouvelle-Zélande.

Ils vont du site Web de l'administration en ligne (<http://www.govt.nz>), à la possibilité d'immatriculer sur l'Internet une société nouvellement créée (<http://www.companies.govt.nz>) ou encore d'obtenir des informations statistiques complètes sur la Nouvelle-Zélande (<http://www.stats.govt.nz>).

La tâche du gouvernement consiste à prendre appui sur ces diverses initiatives pour développer un plan d'ensemble afin de faire profiter tous les Néo-Zélandais des avantages de l'administration électronique. Le développement planifié de l'administration électronique vise à améliorer la capacité de tous les citoyens de participer à la vie démocratique. Mais, si on la laisse se développer par elle-même, l'administration électronique peut créer de nouvelles divisions au sein de la société entre ceux qui ont les compétences et les outils pour mettre à profit les nouvelles technologies et ceux qui en sont dépourvus.

Le projet de "E-Government" doit améliorer l'administration principalement de quatre façons :

- *Les citoyens auront plus facilement leur mot à dire dans la conduite des affaires du pays.*

Par exemple, l'avis du public sera sollicité, par voie électronique, lors de l'adoption de nouvelles mesures administratives.

- *Les conditions de prestation des services de l'administration publique seront améliorées.*

Par exemple, les démarches pourront être effectuées vingt-quatre heures sur vingt-quatre et depuis des endroits reculés. Cette possibilité est particulièrement intéressante pour les milliers de Néo-Zélandais qui n'habitent pas dans les grandes agglomérations. Les services publics gagneront en souplesse, rapidité et accessibilité et le coût de l'Etat s'en trouvera réduit.

- *Les citoyens bénéficieront de services plus intégrés car les différentes administrations pourront communiquer plus efficacement entre elles.*

Par exemple, la notification d'un événement ou changement intervenu dans la situation familiale serait commune à différentes institutions, et une seule démarche suffirait là où il en fallait plusieurs.

- *Les citoyens seront mieux informés car ils pourront obtenir des renseignements complets et à jour sur les lois, règlements, politiques et services publics et ils vaqueraient à leurs affaires ou leurs loisirs en ayant conscience des dispositions et en s'y conformant.*

La Commission du service public (SSC) a été chargée de la coordination et de la prestation des services d'administration électronique. Dans les cinq années à venir à peu près, les Néo-Zélandais devraient pouvoir :

- communiquer, par voie électronique, des informations à l'administration – concernant par exemple les naissances, les décès et les mariages – à l'heure et depuis le lieu de leur choix ;
- effectuer, par voie électronique, leurs transactions financières avec les organismes publics ;

- remplir et retourner tous les formulaires administratifs à partir d'un même guichet sur le site Internet de l'administration ;
- donner leur avis, via l'Internet, sur toute une série de propositions et de politiques publiques ;
- bénéficier de soins de santé de haute qualité auprès d'un service de santé publique qui offre des services intégrés et personnalisés, allant du généraliste au spécialiste et jusqu'à l'hôpital et au pharmacien, la gestion du dossier de chaque patient devenant possible grâce au partage et à l'analyse d'informations complètes et hautement sécurisées ;
- être sûrs que des contrôles efficaces, étayés par une bonne législation, garantiront la protection de leur vie privée ;
- bénéficier des économies de temps et d'argent réalisées sur les transactions foncières car les informations relatives aux titres et relevés cadastraux seront disponibles électroniquement et les transactions pourront être enregistrées par la même voie ;
- signaler les changements d'adresse, sachant que la notification à une seule administration s'étendra automatiquement à plusieurs autres.

Deux objectifs importants sous-tendent le projet d'administration électronique :

- *rétablir la confiance dans l'administration et fournir des services sociaux efficaces.*

Ce projet jouera en effet un rôle important dans la réalisation de cet objectif. Il

- développera la collaboration entre les organismes publics ;
- renforcera la relation entre les citoyens et l'Etat en offrant davantage de possibilités de participation ;
- fournira au secteur public l'occasion d'améliorer l'efficacité et l'efficience des services fournis au public tout en réduisant le coût de la prestation.

Ces trois facteurs aideront à rétablir la confiance dans l'administration et à fournir des services sociaux efficaces.

- *Contribuer à développer une économie intégratrice et novatrice dans l'intérêt de tous.*

Le projet d'administration électronique de la Nouvelle-Zélande met l'accent sur l'inclusion, c'est-à-dire la capacité de tous les citoyens de prendre part à l'économie. Il fait en outre pendant à des développements similaires dans les domaines de l'industrie et du commerce. Ensemble, l'administration électronique, l'industrie électronique et le commerce électronique joueront un rôle important dans l'avènement d'une économie fondée sur l'impact combiné des connaissances et des compétences de tous les Néo-Zélandais.

#### *Exécution du programme*

Le programme d'administration électronique ainsi que l'unité qui en a la charge au sein de la Commission du service public ont été officiellement établis le 1er juillet 2000, pour une durée de quatre ans. Le rôle de cette unité, ainsi qu'en a convenu le Conseil des ministres, est constitué des éléments suivants :

- **Stratégie** : définir une stratégie globale pour l'administration électronique, ainsi que les politiques, normes et principes directeurs qui la sous-tendent, et en gérer la mise en oeuvre.
- **Leadership** : faciliter l'adoption par les organismes publics du projet d'administration électronique.
- **Coordination/collaboration** : identifier les possibilités de collaboration entre organismes publics ; tirer le meilleur parti possible des investissements existants en matière de technologie et de gestion de l'information, et assurer une coordination.
- **Politique** : fournir au Ministre du service public des avis en matière de politique d'administration électronique.
- **Suivi** : suivre les progrès de mise en oeuvre du projet d'administration électronique.

Cette unité a un rôle décisif à jouer dans la définition et la réalisation des objectifs du gouvernement en matière d'administration électronique. La mise en oeuvre de l'administration électronique incombe à tous les organismes publics agissant en partenariat avec l'unité.

Les services de l'administration ainsi que certains autres organismes publics ont désigné des responsables de l'informatisation qui se réunissent tous les mois. Le rôle de ces responsables est de conduire la mise en oeuvre du projet au sein de son organisation.

Ces responsables servent d'intermédiaire pour la communication dans les deux sens entre leur organisation et l'unité chargée de l'administration électronique, veillent à ce que les éléments obligatoires du programme soient pris en compte dans le plan de travail de leur organisation et s'assurent que l'approche de la prestation de services en ligne adoptée par leur organisation est conforme aux politiques et aux normes définies dans le programme.

Deux réseaux de responsables de l'information apportent leur concours aux gestionnaires qui sont comptables de la conception et de la mise en oeuvre des dimensions "technique" et "gestion de l'information" de l'administration électronique. Ces réseaux (l'un pour les services de politique et l'autre pour les services opérationnels) axent en général leurs efforts sur la mise en oeuvre du cadre d'interopérabilité, les normes et principes techniques et la mise à profit de l'infrastructure publique en matière de technologies de l'information. Un réseau d'achats électroniques s'attache à établir une approche commune de l'administration en matière d'achats, incluant les achats groupés et l'achat électronique.

Le programme d'administration électronique est composé d'un certain nombre de projets, qui vont de la conception et mise en oeuvre de politiques à la fourniture de solutions et d'applications, en passant par la définition de normes et de principes directeurs. Ces projets sont esquissés ci-après :

### **Authentification**

Le projet d'authentification étudie les moyens de s'assurer que les services publics fournis via l'Internet iront à bonne destination. Pour ce faire, on vérifiera électroniquement que l'identité de la personne correspond bien à ses dires et que la vie privée est protégée à tout instant.

## **Sensibilisation à l'activité d'administration électronique**

Ce projet vise à tenir les employés de l'administration locale et centrale au fait des projets d'administration électronique entrepris. Cette activité fait partie de plusieurs autres destinées à s'assurer que les organismes publics sont prêts pour l'administration électronique.

## **Facturation et paiements électroniques**

Une stratégie pour une approche unifiée de l'administration en matière de facturation et de paiement électroniques est à l'étude. Elle permettrait aux organismes publics de mener à bien leurs transactions financières en toute sécurité sur l'Internet, aussi bien entre eux qu'avec les citoyens et les entreprises.

## **Information géospatiale**

Les adresses ainsi que les noms de rue et de localité constituent ce que l'on appelle l'information géospatiale. Cette information est partageable sur l'Internet. Elle est vitale pour toute une série de fonctions de l'Etat. Par exemple, elle est nécessaire pour organiser des élections - pour inscrire les électeurs dans la circonscription qui convient et définir la collectivité territoriale dont ils relèvent -, aider à obtenir une intervention des services d'urgence, gérer les situations d'urgence relevant de la défense civile ou étayer des décisions concernant l'utilisation des terres. L'administration veut à l'heure actuelle s'assurer que les informations concernant l'adresse, la rue et la localité utilisées au niveau national sont bonnes pour ces usages, cohérentes, à jour et facilement accessibles. Lors du lancement du site Web portail de l'administration néo-zélandaise en juillet 2002, des informations géospatiales seront disponibles en arrière-plan qui permettront de chercher des informations sur une zone géographique précise, correspondant par exemple à une zone scolaire ou à l'aire d'intervention d'un poste de police.

## **Découverte des informations proposées par l'administration (GUIDE)**

Le portail de l'administration n'aura d'intérêt que si les services et informations accessibles sont décrits de manière cohérente. Le projet GUIDE s'occupe de la manière dont ces services et informations, qu'ils soient en ligne ou non, sont décrits actuellement et de la manière dont ils doivent l'être ultérieurement. On appelle ces descriptions des métadonnées. Si l'administration ne s'en tient pas aux services et informations en ligne la concernant, c'est parce que les gens ont besoin de savoir où ils doivent aller ou qui ils doivent appeler pour accomplir d'autres tâches connexes.

## **Portail de l'administration**

Ce portail est un site Web unique donnant un accès structuré à d'autres sites Web, en l'occurrence ceux des organismes publics de Nouvelle-Zélande. C'est un moyen commode pour rechercher des services et des informations de l'administration à partir d'un même guichet, sans avoir à comprendre comment l'administration est structurée ni par conséquent quels sites utiliser. Les portails sont en général classés par type de secteur ou d'activité, par exemple, santé, éducation, industrie du bâtiment. Ils sont parfois organisés selon le type de service, par exemple immatriculation et permis, ou achats. Le portail de l'administration néo-zélandaise sera un site Web qui offrira des moyens pour rechercher des services et des informations, en ligne ou non, auprès de la plupart des organismes publics, ainsi que des liens vers ces informations et ces services.

## **Services de l'administration en ligne**

Le projet d'administration en ligne de la Nouvelle-Zélande espère donner à tous les citoyens la possibilité de trouver, de manière rapide et facile, via l'Internet, des informations et des services auprès des administrations.

Entre août et novembre 2001, le projet de "services de l'administration en ligne" déterminera quels sont les services les plus utiles. Ces services seront accessibles à travers le site portail dès juin 2002.

## **Principes régissant les Web de l'administration**

L'objectif primordial de ce projet est de veiller à ce que les sites Web de l'administration soient accessibles aux usagers.

Personne ne doit être exclu de l'accès aux services et informations de l'administration proposés sur l'Internet pour cause d'incapacité ou faute d'un accès fiable aux technologies à haute vitesse. Ces principes directeurs préciseront les modalités de construction des sites Web de l'administration de façon à ce qu'ils soient utilisables par tous.

## **Compétences Internet des fonctionnaires**

Ce projet encouragera l'administration à adopter des plans de formation pour que les fonctionnaires utilisent l'Internet de façon efficace et productive. Il s'agit là d'une activité parmi plusieurs autres qui visent à s'assurer que les organismes publics sont prêts pour l'administration électronique.

## **Cadre d'interopérabilité**

Les systèmes et processus ayant pour support les technologies de l'information (TI) qui existent dans chaque administration devront convenir de certaines pratiques communes pour la mise à disposition de l'information. Chaque administration gère ses propres systèmes. Le projet relatif au cadre d'interopérabilité introduira un système commun normalisé de processus de décision en matière d'investissement, de développement et de gestion des ressources relatives aux TI. Ces processus types seront utilisés là où les administrations travaillent de concert pour fournir des informations et des services au public.

## **Exploitation optimale de l'infrastructure existante**

On entend par-là une utilisation plus efficace des capacités techniques existantes de l'administration à tous les échelons, local, régional et central. L'infrastructure comprend le personnel, les processus opérationnels, le logiciel et le matériel informatiques.

Le projet a pour l'heure permis d'analyser l'infrastructure actuelle et de proposer un avant-projet d'architecture technique.

Le projet relatif au cadre d'interopérabilité donnera une impulsion à ce travail.

## **Protection de l'infrastructure nationale de l'information (NIIP)**

Ce projet vise à améliorer la protection de l'infrastructure stratégique de la Nouvelle-Zélande contre les cyberattaques. La fourniture en continu de divers services tels que l'énergie, les

télécommunications et les soins de santé est indispensable à la population et aux entreprises néo-zélandaises.

L'infrastructure stratégique comprend les câbles, machines et logiciels nécessaires au fonctionnement de ces services, à savoir les lignes électriques et les centraux téléphoniques. Le NIIP vise à promouvoir la protection de cette infrastructure stratégique contre les cybermenaces telles que l'usage abusif et le piratage.

### **Achats**

Le gouvernement étudie les moyens de rationaliser les modalités d'achat de biens et de certains services. Il le fait de plusieurs façons, notamment en recourant à l'achat groupé de biens et de services tels que l'électricité, le combustible, les véhicules à moteur et les voyages. La réduction des prix, l'obtention de meilleures conditions et la réduction des coûts des appels d'offres permettront de réaliser des économies. L'achat groupé s'appuie sur l'approche des sources stratégiques adoptée par les grandes administrations publiques. Cette approche permet à une administration de définir et de regrouper ses besoins pour tous les biens et services, de comprendre le marché de l'offre et de négocier avec les fournisseurs.

### **Environnement électronique sécurisé**

Ce projet vise à développer des solutions permettant aux agents de la fonction publique de collaborer en toute sécurité sur l'Internet.

### **Espace commun d'élaboration de politiques**

Il arrive que souvent plusieurs administrations collaborent à la formulation d'une même politique. La mise en place d'un espace de travail commun permettra aux agents de différentes administrations, situées en différents endroits, de se concerter via l'Internet sur des documents d'orientation en vue de définir des politiques intersectorielles.

## **13. République de Corée**

### *Plan d'action de la Corée pour un gouvernement électronique*

Le Gouvernement coréen a depuis longtemps informatisé son administration. Le premier Projet de bureautique (1978-1982) a permis d'informatiser plusieurs services de statistiques et le second Projet (1983-1986) a assuré l'informatisation des informations concernant le personnel de la fonction publique, les paiements, les pensions, etc.

Puis le premier Projet de mise en réseau de services administratifs (1987-1991) a permis de créer six réseaux d'information, notamment sur l'identification des personnes, le bureau du cadastre, l'enregistrement des véhicules, l'emploi et les douanes. Le deuxième Projet (1992-1996) a permis de créer des réseaux dans de nombreux domaines : l'administration postale, la protection sociale, la gestion des navires de pêche, les formalités de douane, l'échange de documents électroniques, la gestion des droits de propriété industrielle, l'information météorologique, la gestion des catalogues de fournitures de bureau, l'économie et le commerce, la gestion des techniques agricoles, la protection de l'environnement, et les recettes intérieures. Tous ces réseaux ont été mis en place séparément, sans possibilité d'interconnexion.

En 1998, le Ministère de la fonction publique et des affaires intérieures a publié un document exposant sa conception du cybergouvernement et la stratégie à mettre en place pour un gouvernement électronique au XXI<sup>e</sup> siècle. Il s'agissait de promouvoir un gouvernement fondé sur

le savoir, assurant des services d'excellente qualité et améliorant ses méthodes de travail grâce à l'innovation née des technologies de l'information. Cette stratégie était la suivante :

- proposer un guichet unique d'information à tous les citoyens, à tout moment et en tout lieu ;
- obtenir des résultats au moins similaires à ceux du secteur privé ;
- être transparent et convivial.

Pour cela, le gouvernement a pris six initiatives :

- fournir des informations et des services par voie électronique ;
- réaménager les procédures commerciales et échanger des documents par voie électronique ;
- partager les ressources d'information et protéger la vie privée ;
- définir des normes en matière de technologie de l'information et relier tous les PC au réseau ;
- développer l'initiation des fonctionnaires à l'informatique ;
- modifier les lois et règlements pour favoriser le commerce électronique.

La conception du cybergouvernement et la stratégie correspondante se déroulent en trois phases.

La première phase (1998-1999) a été une période préparatoire qui a consisté à :

- connecter les ministères et administrations publiques à l'Intranet administratif ;
- lancer des projets pilotes ;
- échanger des données publiques essentielles.

La seconde phase (2000-2001) est une période de construction pour intégrer le système d'information :

- connexion des administrations centrale et locale au réseau ;
- échange de documents électroniques entre les administrations centrale et locale ;
- fourniture aux fonctionnaires d'adresses électroniques et de l'accès à l'Internet.

La troisième phase (2002) est celle du passage au stade opérationnel :

- échange de documents électroniques entre le secteur public et le secteur privé ;
- construction d'une administration ouverte et transparente ;
- politique d'accompagnement, etc.

En 1999, le Plan d'action pour le cybergouvernement comportant les volets ci-après a été publié :

Pour assurer un guichet d'information unique et un service ininterrompu, le gouvernement mettra en place :

- un système complet d'information reliant 21 réseaux de données ;
- le système du médiateur électronique ;
- le système en ligne d'enregistrement des données familiales ;
- un système de prestation de services sur le Web.

Pour diversifier les voies d'accès aux services électroniques :

- un centre d'appels intégré ;
- un kiosque intégré.

Pour assurer l'ouverture de l'administration :

- le service de localisation de l'information administrative ;
- le service administratif ouvert ;
- la banque locale d'information administrative ;
- le panneau d'affichage électronique des collectivités locales.

Pour promouvoir la productivité de l'administration :

- le réaménagement des procédures commerciales ;
- l'échange de documents électroniques entre institutions publiques ;
- la gestion des documents électroniques ;
- la gestion des connaissances administratives ;
- la gestion de l'information sur les ressources personnelles ;
- la gestion électronique de l'organisation ;
- l'intégration des services du personnel et des paiements.

Pour l'interconnexion :

- le stockage et l'échange des données ;
- des systèmes de défense contre le piratage et les virus ;
- des systèmes de sauvegarde.



Dans le domaine des infrastructures, le gouvernement développera :

- l'Intranet administratif ;
- la normalisation des codes de données ;
- la normalisation des ressources et technologies de l'information ;
- les principales infrastructures publiques ;
- les principales infrastructures de gestion.

Pour développer l'initiation des fonctionnaires à l'informatique, il s'efforcera de :

- créer des adresses électroniques pour tous employés ;
- proposer des formations à tous les fonctionnaires ;
- offrir des possibilités d'expérimentation ;
- créer un centre de cyberformation.

Sur le plan institutionnel, le gouvernement a pour objectifs :

- de modifier les lois et règlements ;
- de renforcer les fonctions du responsable de l'information ;
- de renforcer la gestion interministérielle de l'information.

#### *Mise en oeuvre du cybergouvernement*

#### **Mise en réseau des institutions publiques**

Le Government Superhighway Network (GSN) (Réseau public d'autoroutes de l'information) relie trois complexes administratifs dans un rayon de 160 km et presque tous les ministères et administrations. Les 16 réseaux provinciaux sont également connectés et les 232 réseaux municipaux l'ont été récemment. Toutefois, pour certains services administratifs limités et reculés, une solution par satellite s'impose.

#### **Responsabilisation des fonctionnaires**

Les fonctionnaires coréens sont actuellement au nombre de 800.000 environ (y compris le personnel des collectivités provinciales et municipales mais non compris le personnel militaire). Il y a environ 73.000 employés.

Quatre-vingt six pour cent d'entre eux utilisent un ordinateur personnel. Tous les PC sont connectés à un réseau local. Environ 91 % des employés utilisent une adresse électronique. Toutefois, les documents publics s'échangent non pas par courrier électronique mais par des collecticiels appelés "systèmes de documents électroniques ". Ces systèmes sont diffusés dans tous les ministères et administrations, dans toutes les provinces et dans la plupart des 232 municipalités. Le gouvernement a également l'intention de former tous les fonctionnaires aux technologies de l'information.

## **Echange de documents électroniques**

Depuis plusieurs années, les ministères et administrations de Corée échangent des documents par voie électronique. Toutefois, ces échanges sont limités à l'intérieur d'un ministère ou d'une administration parce que les systèmes diffèrent d'une administration à l'autre. Il existe actuellement 20 systèmes de documents électroniques différents dans l'administration coréenne.

Par conséquent, la mise en place de normes a été annoncée l'année dernière et un certain nombre de fournisseurs ont amélioré leurs systèmes. L'échange interministériel de documents a donc été entrepris avec sept ministères. Désormais, les divisions des services généraux des ministères et administrations échangent des documents électroniques. En 2001, tous les services administratifs participeront à l'échange de documents.

## **Echange de données pour les services courants**

Le Gouvernement coréen a commencé à intégrer les services les plus courants. Il existe 21 catégories de données, notamment celles qui concernent les individus, l'enregistrement des véhicules, l'eau et l'évacuation des eaux usées, la gestion des catastrophes, le développement régional, la gestion des pêches, la gestion des forêts, la planification routière, etc. Les bases de données sont gérées à la fois par l'administration centrale et par les collectivités locales, et 10 bases de données sur 21 sont reliées au Système global d'information (CI) dans quatre municipalités. (Ces dernières assurent généralement les services les plus courants.) Le système global d'information a été mis en place dans les 232 collectivités locales de Corée. Les bases de données restantes seront connectées au système avant la fin de 2001.

Le système d'échange de données sur la protection sociale est un des résultats positifs de l'interconnexion des données car il s'appliquera aux allocations soumises à condition de ressources. Lorsque le CI sera pleinement opérationnel, il ramènera de 60 à 13 le nombre de pièces à produire pour demander à bénéficier d'un service social, et le nombre de jours de travail nécessaire pour traiter les demandes passera de 21 à 3.

## **Service d'information**

Les ministères et les administrations centrales ainsi que toutes les administrations provinciales et la quasi-totalité des 232 municipalités disposent d'un site Internet. Les principaux sont les suivants : le Open Procedure Service, le Home Minwon Service, le Local Administration Information Bank Service (LAIB), le Service Open Plaza, etc.

Le Open Procedure Service (service municipal d'accueil du public) mis en place par la municipalité de Séoul permet de suivre en direct l'état d'avancement d'une démarche administrative : qui enregistre la demande, la date à laquelle elle arrive, la date de sa signature, sa destination, les motifs éventuels de rejet, etc. Ce service assure une telle transparence que l'utilisateur oublie ses inquiétudes et suit pas à pas le travail des fonctionnaires. Ce système a été diffusé dans 200 administrations provinciales et municipales jusqu'à présent et le sera à toutes les institutions publiques et autorités locales d'ici la fin de l'année.

Le Service Home Minwon fournit sur un seul site Web 3.300 formulaires et des informations répondant à 4.400 types de demande. Le LAIB est une banque de données des administrations provinciales et municipales. Elles y présentent leurs informations sous des formats bien précis. Il y a environ 400 sujets traités (organisation, frontières, ressources d'information, etc.), nombre qui sera augmenté cette année.

Le Service Open Plaza fournit un apport considérable au processus démocratique. Tous les citoyens peuvent y exprimer leur opinion et prendre connaissance de celle des autres. Sur ce site, accessible également par le Président de la République, les gouverneurs et les responsables, la population peut critiquer le gouvernement et les hauts fonctionnaires, ce qui peut infléchir l'élaboration des politiques. Ce processus a d'ailleurs fait perdre leur siège à certains députés de l'Assemblée nationale, après les élections générales d'avril 2000. Il pose néanmoins quelques problèmes.

Il existe d'autres services d'information fournis par des ministères ou administrations, par exemple :

- le Ministère de la législation et la Cour suprême de Corée ont mis au point conjointement un service d'information juridique (CLIS) qui présente les lois en vigueur. Le CLIS permet au citoyen de rechercher de façon scientifique et systématique les lois, statuts et règlements qui l'intéressent ;
- le Ministère de l'équipement de la République de Corée (SORAK) fournit bon nombre d'informations sur les achats d'équipements. Tout citoyen peut consulter la liste des achats ou les listes de contrats conclus pendant la période de son choix. Le contenu des offres ainsi que les informations contractuelles sont également à la disposition du public.

En outre, un système d'information sur le patrimoine culturel, les musées et les galeries d'art est en train d'être mis en place sur l'Internet, et un service intégré d'informations touristiques reliera les autorités locales et les agences de voyage.

### **Prestation de services électroniques**

Les communications sur PC, l'Internet, le téléphone et les kiosques fournissent des services électroniques. Il existe dans une centaine de municipalités des kiosques qui délivrent un certain nombre de certificats aux particuliers. Le service de communications PC est utilisé pour 20 certifications, mais il ne peut être entièrement développé en raison de l'existence du service sur l'Internet. Le nombre d'internautes coréens représente plus de 14 millions de personnes, nombre qui augmente de 900.000 personnes par mois, principalement des adolescents et des jeunes d'une vingtaine d'années. Soixante-douze pour cent des utilisateurs réguliers se connectent deux ou trois fois par semaine. Soixante-dix pour cent environ de l'ensemble des utilisateurs de l'Internet ont aussi recours au courrier électronique. Parmi ceux qui ont effectué des opérations commerciales en ligne, 50,8 % ont utilisé une carte de crédit, 45,6 % un mode de paiement bancaire en ligne et 2,3 % seulement ont utilisé de la cybermonnaie.

La cryptographie à clé publique est en train de devenir rapidement le fondement du commerce électronique et d'autres applications qui exigent d'être sécurisées et authentifiées dans des réseaux aussi ouverts que l'Internet ou l'Intranet. Les nouvelles méthodes permettent d'utiliser la technologie PKI pour effectuer sur le réseau des opérations commerciales plus rapides, plus importantes et plus souples, et pour traiter à la fois le cryptage et le décryptage.

Il existe d'ores et déjà un certain nombre de services publics assurés en ligne :

- l'Administration fiscale a mis au point un système de souscription électronique des déclarations d'impôt. Elle est en train de créer le Centre de classement électronique et reçoit de ses agents les déclarations qui doivent être archivées électroniquement. Par ailleurs, bon nombre de services administratifs municipaux ont mis au point et utilisent un

système électronique de fiscalité locale qui permet aux habitants de s'acquitter de leurs taxes foncières et d'habitation ;

- un système d'échange de données informatisées (EDI) qui permet de traiter et d'évaluer les demandes au titre de l'assurance-maladie se développe dans tout le pays. Les hôpitaux et dispensaires publics seront reliés à ce système pour pouvoir échanger des informations médicales sur tout ce qui concerne le sang, les transplantations d'organes et les maladies contagieuses. Un centre de services qui regroupe les quatre principales branches de l'assurance sociale a été créé afin de simplifier les opérations de facturation et de recouvrement et d'améliorer la qualité du service ;
- l'Office coréen de la propriété industrielle (KIPO) a créé un système de notification immédiate qui fonctionne depuis le 3 juillet 2000. Grâce à ce système, les demandeurs peuvent être notifiés de toute erreur matérielle ou de tout motif éventuel de refus dès qu'ils déposent leur demande de brevet ou enregistrent leurs documents par voie électronique auprès du KIPO.

Le secteur privé est lui aussi associé au secteur public. Un site d'information sur l'emploi qui s'intitule Humanpia ([www.humanpia.com](http://www.humanpia.com)) joue un rôle de premier plan car il donne des informations sur les offres d'emploi locales.

Ces services électroniques sont morcelés et imparfaits. Par conséquent, le Gouvernement coréen a élaboré un nouveau projet qui s'intitule "Les technologies de l'information et la réforme des systèmes de gouvernement". Ce projet vise à proposer au citoyen des services électroniques en les orientant vers un guichet unique. Ils pourront ainsi faire en ligne toutes les demandes qui les intéressent dans leur vie quotidienne d'ici à 2002.

### **Réduire la fracture numérique**

Le Gouvernement sud-coréen a pris une initiative afin de réduire la fracture numérique. L'enseignement de l'informatique est désormais obligatoire dans toutes les écoles primaires et les offres de formation aux technologies de l'information seront étendues à toutes les couches de la société, y compris les enfants et les soldats. Le Ministère de l'éducation a présenté un programme visant à améliorer la maîtrise de l'anglais en développant l'enseignement dans cette langue dans les établissements primaires et secondaires. La connaissance de l'anglais est considérée comme une exigence fondamentale pour l'initiation aux technologies de l'information. Les forces armées sont également visées par cette mesure. Le Ministère de la défense impose aux 270.000 soldats d'obtenir chaque année un examen d'aptitude à la recherche sur l'Internet avant de les dégager de leurs obligations militaires.

Le principal objectif du Ministère de l'information et de la communication est de donner leur chance à tous ceux qui risquent de rester à l'écart de l'ère de l'information. Environ 200 agglomérations ont été cette année équipées du haut débit pour l'Internet. L'accès gratuit du public à des ordinateurs personnels sera facilité. Les bibliothèques publiques et centres de protection sociale devraient être équipés de PC reliés à l'Internet, comme c'est déjà le cas dans la plupart des bureaux de poste. Un programme prévoyant de proposer des PC gratuits et cinq ans d'accès gratuit à l'Internet à quelque 50.000 enfants des milieux les plus défavorisés est également à l'étude. Il faudra former officiellement environ 10 millions de travailleurs aux technologies de l'information d'ici à 2002.

## **Révision des lois et réglementations pertinentes**

La société de l'information s'accompagne d'un changement fondamental du cadre et du mode de vie qui ont été admis dans une société industrielle. Ainsi, les règles et règlements actuellement en vigueur doivent être revus en fonction des besoins de cette nouvelle société. Une enquête annuelle est réalisée depuis 1995 pour évaluer quelles sont les règles et réglementations qu'il faudrait réviser pour créer un environnement plus favorable à la société de l'information. Entre 1995 et 1997, 63 textes juridiques ont été promulgués ou revus sur la base des enquêtes annuelles. La Loi sur le commerce électronique (1999) et la Loi sur la signature numérique (1999) ont été promulguées pour inciter le secteur privé à utiliser plus largement les technologies de l'information, et des mesures visant à renforcer la protection de la vie privée seront présentées. La révision des textes juridiques pertinents concernant notamment les achats électroniques, la gestion des ressources d'information, la télémédecine, l'information géographique, etc., se poursuivra.

## **14. Afrique du Sud**

### *Généralités*

Le Gouvernement sud-africain a pris une série de mesures pour amener les technologies de l'information et de la communication (TIC) à jouer un rôle essentiel dans la société. Le 9 février 2001, le Président Thabo Mbeki a exposé, dans son discours au Parlement, les grandes lignes du programme d'action pour 2001. Sa réflexion a porté sur un large éventail de problèmes socio-économiques et politiques à régler pour accélérer et consolider la croissance nationale, le développement et la démocratie. Il a indiqué que le gouvernement avait entrepris une libéralisation contrôlée de l'industrie des télécommunications. Il s'agit de donner à cette industrie un cadre réglementaire plus précis, créant ainsi un environnement favorable aux investissements nationaux et étrangers directs. Ce processus devrait permettre d'améliorer la compétitivité et l'efficacité du secteur, et de le rendre à même de contribuer à la croissance nationale, à l'emploi et à la redistribution de la richesse nationale.

Le Président a annoncé la création d'une Equipe spéciale internationale présidentielle sur la société de l'information et le développement chargée d'aider le gouvernement à remédier à la fracture numérique qui sépare le pays du reste du monde. A la suite de cela seront désignés les membres de la Commission nationale présidentielle sur la société de l'information et le développement qui s'occupera des problèmes de formation dans le secteur des TIC.

Un rang de priorité élevé a également été accordé au rôle de la radiotélédiffusion, avec la désignation du directeur général et d'autres responsables de rang élevé de la South Africa Broadcasting Corporation. Le gouvernement s'étant engagé à encourager, conformément aux dispositions de la Constitution, la promotion de l'accès à l'information, de nouvelles stations de radiodiffusion communautaires verront le jour, surtout dans les zones sous-équipées. La réalisation et le financement d'émissions communautaires se feront en collaboration avec la société civile et avec des organisations internationales d'aide au développement. D'autres mesures ont été annoncées dans le cadre de la stratégie de développement rural intégré du gouvernement, notamment la restructuration de la Banque postale, l'objectif étant qu'elle contribue davantage au développement, et l'accélération de la mise en place de terminaux informatiques publics qui permettront d'accéder facilement et pour une somme modique aux informations administratives.

La priorité a également été accordée à la politique en faveur du commerce électronique et des négociations ont été engagées entre pouvoir public et parties prenantes, ainsi qu'entre les parties prenantes elles-mêmes. Le gouvernement a accéléré le processus législatif et prévoit de faire passer une loi sur le commerce électronique à la fin de 2001. La loi devrait donner à cette industrie un

cadre suffisamment clair en ce qui concerne, notamment, la sécurité, les droits de propriété intellectuelle, les noms de domaine et la confidentialité des transactions commerciales électroniques.

Dans le cadre des efforts d'ensemble que le gouvernement a entrepris en faveur de la renaissance et de la croissance africaines au sein de la Communauté de développement de l'Afrique australe (SADC), l'Afrique du Sud accueillera en novembre 2001 la conférence Africa Telecoms de l'UIT. Cette manifestation, spécifiquement axée sur le continent, attirera des acteurs locaux et internationaux du secteur privé ainsi que des institutions publiques qui s'intéressent à l'industrie des TIC.

Quatre ministères s'intéressent de près aux technologies de l'information et de la communication : le Ministère des communications, qui s'occupe de l'infrastructure, de l'accès et de la connectivité, le Ministère du service public, qui s'occupe de fournir des services efficaces, équitables et accessibles, le Ministère des arts, de la culture, de la science et de la technologie, qui s'occupe des questions linguistiques et s'emploie à rendre l'Internet véritablement universel en permettant aux populations d'y accéder dans leur langue, ainsi que des problèmes de recherche-développement dans le secteur des TIC, et le Ministère du commerce et de l'industrie, qui s'occupe du commerce, des échanges internationaux et des industries de l'information.

Le Ministère des communications a lancé plusieurs initiatives sous le label collectif de "Programme Info.Com 2025", dans le but de promouvoir une croissance diversifiée et un développement équitable par le biais des technologies de la communication et de l'information. Parmi les éléments essentiels du Programme Info.Com on citera :

- une commission des technologies de l'information et de la communication ;
- les projets de téléc centres de l'Universal Service Agency (Etats-Unis d'Amérique) ;
- les terminaux d'information publics, Internet-2000 et les projets Web Internet Lab. conçus pour répandre rapidement l'accès à l'Internet et procéder à des expériences d'applications Internet ;
- TradeNet : il s'agit d'une liaison avec le Ministère du commerce et de l'industrie pour multiplier les possibilités d'échanges commerciaux internationaux par voie électronique ;
- Houwteq : institut national de formation pour l'étude et la recherche-développement dans le domaine des technologies et logiciels.

Ces initiatives, et d'autres, montrent comment le gouvernement entend utiliser les technologies de base et les nouveaux systèmes commerciaux pour améliorer la prestation des services. Les projets de législation en matière de commerce électronique sont bien avancés, ainsi qu'il ressort du calendrier ci-après :

- juillet 1999 : publication d'un document de travail ;
- novembre 1999 : collecte des propositions du groupe de travail des parties prenantes ;
- novembre 2000 : publication d'un livre blanc ;

- conférence sur la législation en matière électronique : les parties prenantes sont invitées à examiner la structure/les grandes lignes du projet de loi proposé et à faire des recommandations ;
- 2e trimestre 2001 : projet de loi en matière de commerce électronique ;
- 3e trimestre 2001 : adoption de la loi sur le commerce électronique et promulgation de celle-ci avant la fin de l'année ;
- directives d'application (complétant la loi sur le commerce électronique), avec notamment les décrets, réglementations, directives et mesures d'autoréglementation (contrats, normes et pratiques de l'industrie, codes, etc.).

La création de la State Information Technology Agency (SITA) en avril 1999 a représenté une étape importante. Cet organisme a pour vocation de servir d'infrastructure publique pour les systèmes d'information et pour charge essentielle de gérer et d'exécuter les activités en matière de technologies de l'information au service du Gouvernement sud-africain et en son nom.

La philosophie qui inspire l'action du gouvernement en matière de prestation de services, c'est de mettre les TIC à profit pour améliorer la rentabilité, la productivité et le bien-être des administrés. Les piliers techniques sur lesquels s'appuie cette philosophie sont la sécurité de l'information, l'interopérabilité, les économies d'échelle et la non-redondance des efforts. Le passage à un modèle de prestation de services axé sur le citoyen devrait permettre de parvenir :

- à un modèle commun de biens et services de communication ;
- à la suppression des doubles emplois à la suite d'un inventaire des systèmes publics (base de données centrale) ;
- à l'intégrité des fournisseurs d'accès, l'objectif étant de donner à la population noire une indépendance économique ;
- à des partenariats dans le domaine des transferts de compétences, de la formation et de l'emploi local.

La première phase de la transition consiste à améliorer de l'intérieur le fonctionnement des services publics en proposant un réseau technique public, en offrant des applications, des systèmes et des informations ainsi qu'en faisant appel à des compétences et fabricants locaux.

La seconde phase de la transition a pour but de créer un accès universel, ce qui suppose un développement des dispositifs d'accès aux réseaux.

A cette fin, plusieurs initiatives d'administration électronique sont d'ores et déjà en cours dans des domaines comme :

- la justice électronique
- un système judiciaire intégré
- un système automatique d'identification des empreintes digitales
- les cartes à puce
- un centre d'appels à l'échelle de toute l'administration
- G2G : Intranet à l'échelle de toute l'administration

- G2C : fenêtre électronique unique pour accéder aux services publics
- des systèmes de gestion de documents électroniques

### *Créer un environnement favorable*

En matière de commerce électronique, l'action et le dispositif législatif doivent aborder tout un ensemble de problèmes liés aux aspects principaux de la vie économique, à savoir la technologie, la microéconomie, la macroéconomie, les aspects sociaux et politiques et les préoccupations mondiales et nationales.

Il apparaît important qu'il y ait une politique nationale dans ce domaine car le développement du commerce électronique, vecteur d'entrée dans la nouvelle société/économie de l'information, exige une réglementation et une législation transparentes, prévisibles et souples. Les mesures doivent répondre à des préoccupations fondamentales : obstacles juridiques, problèmes de sécurité et de confidentialité, incompréhension et mauvaise préparation des bénéficiaires potentiels, harmonie et compatibilité à instaurer avec le régime international des échanges commerciaux, accès et service universels.

Les pouvoirs publics comme le secteur privé ont un rôle à jouer pour remédier aux difficultés, menaces, risques et obstacles juridiques que rencontre le commerce électronique. Le gouvernement estime qu'il lui revient de faciliter les choses et qu'il a pour responsabilité essentielle de mettre en place le fondement juridique et réglementaire du commerce électronique, à savoir un instrument pour supprimer les ambiguïtés quant à la validité, à l'effet juridique et à l'applicabilité des transactions effectuées par voie électronique. Le secteur privé reste un ressort essentiel lorsqu'il s'agit de mettre en oeuvre le commerce électronique, d'apporter des solutions techniques et d'utiliser des mécanismes autorégulateurs pour répondre aux difficultés.

## **15. République-Unie de Tanzanie**

### *Généralités*

Située en Afrique de l'Est, la Tanzanie compte une population totale de 33 millions d'habitants environ. Elle est bordée au sud par le Mozambique, le Malawi et la Zambie, à l'ouest par le Zaïre, le Burundi et le Rwanda, au nord par l'Ouganda et le Kenya et à l'est par l'océan Indien. C'est le plus grand des Etats de l'Afrique de l'Est et son aspect géographique est aussi mythique que spectaculaire. Sa superficie s'élève à 945.000 kilomètres carrés et son climat varie assez sensiblement, car c'est sur son territoire que se trouvent les points les plus élevés et les plus bas du continent. Alors que la région côtière, qui est une bande étroite de faible altitude, est régulièrement chaude et humide, les régions centrales sont suffisamment élevées pour que les températures y soient beaucoup plus fraîches. La saison des pluies s'étend de novembre au début du mois de janvier, puis de mars à mai.

L'histoire des peuplements humains en Tanzanie remonte à près de deux millions d'années et les fossiles trouvés dans la gorge d'Olduvai par Louis et Mary Leakey figurent désormais au nombre des artefacts les plus importants attestant les origines de notre espèce. Des artefacts de cultures paléolithiques tardives ont également été trouvés en Tanzanie. Il est avéré que des communautés vivant sur la côte tanzanienne faisaient du commerce outre-mer au début du premier millénaire après J.-C. En l'an 900 de notre ère, ces communautés avaient attiré des immigrants venus d'Inde ainsi que d'Asie du Sud-Ouest et commerçaient directement avec des pays aussi éloignés que la Chine. Lorsque les Portugais sont arrivés à la fin du XVe siècle, ils ont trouvé un grand centre commercial à Kilwa Kisiwani, qu'ils ont rapidement conquis et pillé. Ils ont été chassés de la région en 1698, lorsque Kilwa s'est assurée le concours des Arabes d'Oman. En 1741, la dynastie omanaise



des al Bu Said a remplacé les souverains Yarubi et a continué à développer le commerce. C'est durant cette période que Zanzibar a acquis son statut légendaire de centre du commerce de l'ivoire et des esclaves, devenant en 1841 la capitale du sultan d'Oman.

A l'intérieur du pays, à peu près à la même période, les éleveurs masai ont migré du sud du Kenya vers la Tanzanie centrale. Peu après, a commencé la grande époque de l'exploration européenne du continent africain, suivie de la domination coloniale. En 1886, la Tanzanie est passée sous le contrôle de l'Allemagne puis, après la première guerre mondiale, elle a été cédée à la Grande-Bretagne. Aujourd'hui, la Tanzanie est le fruit d'une fusion entre le continent (autrefois le Tanganyika) et Zanzibar, réalisée en 1964 après l'accession à l'indépendance de ces deux pays. Comme de nombreux Etats africains, la Tanzanie a connu des conflits majeurs depuis l'indépendance et son économie est extrêmement affaiblie. Il semble toutefois que sa stabilité politique se soit affermie ces dernières années.

Actuellement, la Tanzanie affiche un PIB de quelque 8,5 milliards de dollars des Etats-Unis et une croissance annuelle de 5 %. Les chiffres font apparaître un taux très faible de pénétration d'Internet et de l'informatique, avec deux ordinateurs personnels pour 1.000 personnes et cinq lignes téléphoniques principales pour 1.000 personnes. En 1999, on comptait zéro hôte Internet pour 10.000 personnes.

### *La cybergouvernance*

Il est admis que la pauvreté de l'information est une caractéristique de la plupart des pays du continent africain et ce, non pas parce que les mécanismes de planification de ces pays n'ont pas les données à partir desquelles ils pourraient concevoir des exercices de planification socio-économiques rationnels, mais plutôt en raison de l'inaptitude des pays concernés à élaborer et à gérer des infrastructures d'information appropriées. Dans son discours d'ouverture de l'Atelier sur l'élaboration de la politique de l'information et de la communication de la République-Unie de Tanzanie, en 1997, le Secrétaire principal et Secrétaire de la Commission du plan a dit que la Tanzanie était parvenue à porter sa capacité de production et de traitement de l'information à un certain niveau. Il a notamment déclaré : "Actuellement, au microniveau, divers établissements se sont dotés de systèmes d'information correspondant à leurs besoins. Toutefois, ces systèmes sont élaborés sans coordination et utilisés isolément, alors qu'en fait ils pourraient également répondre aux besoins en informations intersectorielles".

Le Secrétaire principal a fait observer que la Tanzanie était résolue à consolider le secteur de l'information et des communications et qu'elle accepterait volontiers l'aide que la communauté internationale pourrait lui apporter à cet égard. Il a ajouté que pour la Tanzanie les enjeux de l'information étaient immenses, que le pays devait poursuivre ses efforts pour participer à l'économie mondiale et que le renforcement de l'infrastructure de l'information et des communications était une condition indispensable.

Dans une enquête réalisée sur la gouvernance en ligne par COMNET-IT en association avec l'UNESCO, à laquelle la Commission tanzanienne pour la science et la technologie avait répondu dans le cadre d'initiatives portant sur l'utilisation de l'informatique et de la télématique dans les services administratifs et publics, deux exemples étaient cités : le site Web du Parlement et le site Web de la Banque de Tanzanie.

Il conviendrait par ailleurs de mentionner diverses initiatives, qui sont exposées par Richard Heeks dans un document d'information sur la cybergouvernance en Afrique. Il ressort de ce document que le Gouvernement tanzanien s'est doté de mécanismes de contrôle de la gestion reposant sur l'emploi des technologies de l'information. Le gouvernement a récemment mis en place

des systèmes intégrés de gestion des ressources humaines et de la paie qui portent sur 280.000 fonctionnaires. L'investissement était certes important, soit 6,5 millions de dollars des Etats-Unis environ, mais les économies réalisées grâce à l'amélioration de la gestion, à la réduction du nombre d'employés fantômes, à de meilleurs contrôles et à une plus grande précision, attestent que le projet est déjà amorti. Le Gouvernement tanzanien a également installé un système intégré de gestion financière (IFMS) dans tous les ministères de Dar es-Salaam et de Dodoma, via un réseau grande distance. Le système IFMS a permis d'améliorer la maîtrise de la gestion des dépenses, d'où la possibilité de communiquer plus rapidement des données plus détaillées. Des versions Internet de ces deux systèmes seront bientôt accessibles dans tout le pays.

Un autre exemple de l'utilisation des technologies de l'information au service du citoyen ou de la communauté est celui de l'Institut agricole (Farm Institute) de Kibidula qui offre des compétences spécialisées en matière de recherche ainsi qu'une expertise locale, dans le domaine de la santé, de l'agriculture et des techniques du bâtiment dans les zones rurales de la Tanzanie centrale. Toutefois, il n'y a sur le site ni eau courante, ni électricité, ni moyens efficaces de communication avec le monde extérieur. L'Institut a donc été doté d'une station sol- satellite à énergie solaire, qui assure la connexion au courrier électronique et à Internet. Il a ainsi été possible de faire face à d'importants problèmes sanitaires et médicaux au plan local. Par la suite, l'Institut a utilisé ce lien pour fabriquer en pleine brousse, un avion monomoteur à partir de pièces détachées, qu'il a pu faire fonctionner grâce aux consultations par Internet et courrier électronique avec la société américaine qui avait réalisé le kit. A la fin des années 90, deux avions étaient utilisés pour les approvisionnements et l'aide médicale destinés aux villages même les plus isolés. Les citoyens tirent donc parti des avantages de la révolution des TIC mais indirectement, par un intermédiaire. Comment expliquer le succès durable de ce projet TIC ? On peut déjà dire qu'il offre un bon exemple d'une ONG qui a parfaitement compris les besoins de sa population cible. L'Institut en tant qu'ONG intermédiaire a su dans la pratique, traduire les besoins de sa clientèle en éléments informationnels pertinents puis créer un mécanisme fiable et rapide d'acquisition de l'information. Cet exemple montre comment des ONG peuvent jouer le rôle d'intermédiaires entre les citoyens et les TIC. Là encore, cet exemple est emprunté à Heeks.

Autre initiative en matière de TIC, Tanzania Online est une passerelle permettant d'accéder à l'information sur les questions de développement dans le pays. Cette initiative, qui associe le PNUD/ONU, le Gouvernement tanzanien et la Fondation pour la recherche économique et sociale (Economic and Social Research Foundation/ESRF), vise à remédier aux problèmes rencontrés par de hauts fonctionnaires, des décideurs, des représentants du secteur privé, de la société civile et de la communauté des donateurs, des chercheurs et des universitaires, lorsqu'ils cherchent à accéder à l'information sur les questions de développement en Tanzanie. L'objectif est de fournir un dispositif interactif pour accéder facilement à un jeu complet de documents sur le développement de la Tanzanie, sur des travaux analytiques concernant les priorités du développement et sur les progrès réalisés dans la réduction de la pauvreté et la réalisation d'autres objectifs de développement. Le produit escompté de cette initiative est une base de données Internet actualisée en ligne renfermant un jeu complet de documents en texte intégral sur les questions de développement en Tanzanie.

Tanzania Online devrait améliorer l'accès à l'information et l'échange d'information entre les grands organismes de l'Etat, le public, la communauté des donateurs, le secteur privé, la société civile, les chercheurs et les universitaires.

La base de données Tanzania Online renferme des documents analytiques sur le développement en Tanzanie, sur des études concernant les priorités du développement, sur les progrès réalisés dans la réduction de la pauvreté et sur d'autres faits récents relatifs aux réformes sectorielles. Les thèmes abordés sont les suivants : éducation, agriculture, exploitation minière, tourisme, commerce, industrie, santé, réduction de la pauvreté, hydrosphère, promotion de la

femme, développement du secteur privé, sciences et technologie et autres thèmes intéressant le développement. Le site Web diffuse ses informations de diverses manières pour atteindre les parties prenantes :

- Accès gratuit par l'Internet à l'adresse : **<http://www.tzonline.org>**

Toute personne, partout dans le monde, qui est reliée à Internet peut avoir accès à l'information et la télécharger. Une liste de mise à jour régulière des informations (Current Awareness List) est adressée par courrier électronique aux utilisateurs qui n'ont pas accès à Internet. Cette liste se présente sous forme de texte ou sous format PDF.

Le financement initial a été apporté par le système des Nations Unies (moyennant un don de la Suède) et le Gouvernement tanzanien. ESRF se charge de l'exploitation de Tanzania Online.

**Annexe :**  
**Questionnaire pour l'enquête**

**RENSEIGNEMENTS DEMANDES EN VUE DE L'ELABORATION DE PROFILS  
PAR PAYS CONCERNANT LA CYBERGOUVERNANCE**

**1. Initiatives ne relevant pas des pouvoirs publics**

Pouvez-vous citer des exemples illustrant l'utilisation des TIC par des entreprises privées, des associations professionnelles ou des ONG en vue d'influer sur la gestion de leurs affaires et/ou sur les politiques et décisions prises par les administrations nationales/locales ?

Il conviendrait de donner une brève description et d'indiquer, le cas échéant, des adresses de sites Web.

Veillez préciser dans chaque cas :

- Le nom de l'initiative et des principales parties prenantes :
- L'objectif :
- Si le site :
  - fournit uniquement des informations ?
  - fournit également des services ?
  - permet également un retour d'information ?
- Quelles sont les expériences réalisées jusqu'à présent, en particulier en ce qui concerne l'utilisation effective et l'utilité des mécanismes de retour de l'information ?

**2. Initiatives relevant des pouvoirs publics**

- Les pouvoirs publics ont-ils pris des initiatives pour promouvoir la cybergouvernance (en particulier pour assurer une interaction électronique avec les citoyens) ?

**Dans l'affirmative :**

- Pouvez-vous mentionner certaines des principales initiatives ?
- Existe-t-il des informations en ligne sur ces projets ? Veuillez donner l'adresse URL
- Qui sont les parties prenantes ?
- Quels enseignements ont été dégagés ?
- A quels problèmes votre pays a-t-il été confronté lors de la mise en service et l'application du cybergouvernement ?
- Quels avantages votre pays a-t-il tiré de la mise en service et de l'application du cybergouvernement ?
- Pourriez-vous nous signaler des exemples de réussite ou des études de cas concernant l'application du cybergouvernement dans votre pays ?

**Dans la négative :**

- Des projets ont-ils été publiés ou annoncés au sujet de la mise en service éventuelle du cybergouvernement ?
- Pourriez-vous nous communiquer tout document (de préférence en ligne) donnant un aperçu de ces projets ?

**3. Télécommunications**

- Est-il prévu de libéraliser les télécommunications ?
- Où en sont les éventuels projets de libéralisation ?
- Selon vous, de quelle manière ces projets influenceront-ils sur le développement de la cybergouvernance ?
- Quels semblent être les effets de la libéralisation jusqu'à présent ?

Une autoroute de régulation des télécommunications a-t-elle été constituée ? Dans l'affirmative, pourriez-vous fournir ses coordonnées ?