

La e-administration au service du citoyen

Par Ramata Soré

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) simplifient et resserrent les relations entre administration et usager. Elles modernisent le fonctionnement de l'Etat. Internet ainsi participe activement à la construction d'une administration de services tournée vers les besoins et les attentes des usagers.

L'ensemble des technologies et des usages liées à la possibilité de s'informer, d'être orienté, de réaliser des démarches administratives, via les services en ligne (Internet, centres d'appels) est de la e-administration. L'administration électronique est un accès aux informations publiques. Des formulaires remplis en ligne facilitent les démarches administratives comme le paiement des impôts, la demande d'acte de naissance ou de mariage, les résultats des concours de la fonction publique, etc.

Selon la Délégation générale à l'informatique (DELGI), la mise en ligne des informations concernant les différents ministères et services a pour but: «l'amélioration de l'efficacité globale de l'administration et permettre une généralisation de l'utilisation optimale des NTIC». Cette présence sur le net est née «d'un impératif international. Il fallait mettre les informations sur l'Internet parce que les Occidentaux le faisaient et ils nous l'ont demandé», confit un agent. L'administration burkinabè sur le net donne quelques informations utiles aux internautes. «J'ai concouru au poste d'agent de santé. J'ai eu connaissance des résultats en consultant le site web de la Fonction publique avant même qu'ils ne soient diffusés à la Radio nationale», déclare Marion.

L'information utile

Sur le site du ministère des finances et du budget, l'internaute dispose d'informations sur ledit service et à la possibilité de télécharger divers documents. L'administration en ligne fournit donc aux citoyens burkinabè et même au monde entier des informations. Cette présence de l'administration accroît l'interactivité entre les usagers (citoyens et entreprises) et l'administration par le biais des e-mail, le téléchargement de documents ou de formulaires. «Il est plus simple d'avoir une réponse à une préoccupation en envoyant un courriel que d'aller dans l'administration concernée», prévient Mahama, étudiant en droit.

Une étude du PNUD portant sur 190 pays du monde a montré que dans 169 pays, il existait des sites gouvernementaux. Seuls 17 pays autorisaient les transactions électroniques de paiement en ligne. Pour 32 pays, il s'agissait que d'une présence en ligne. 55 pays permettaient le téléchargement et l'envoi d'e-mail. Compte tenu de ces inégalités de développement, les moyens traditionnels de communication (média, téléphone, radio, télévision) demeurent indispensables. La chaîne documentaire et d'information doit prendre en compte les médias traditionnels (radio, télévision, presse, Journaux officiels etc.). Faute de quoi, l'e-administration aboutirait à une communication à deux vitesses, à la mise à l'écart, d'une partie de la population. Les obstacles techniques à l'utilisation des NTIC au Burkina sont donc dus aux infrastructures de communications presque inexistantes, au manque de personnels qualifiés, à la formation des utilisateurs des sites et aux manques de moyens financiers.

Le degré de technicité des échanges et des services, au Burkina, ne permet pas la réalisation de transactions et de formalités administratives en ligne comme l'obtention ou le renouvellement de papiers d'identité, la déclaration et le paiement fiscal. «La e-administration est encore trop embryonnaire au Faso», constate Augustin Coulibaly, chef de service administratif et financier du ministère des finances et du budget. La possibilité de réaliser ces actes en ligne suppose que soient résolues les questions de sécurité, de confidentialité, et de signature électronique, et dans la moindre mesure la mise à jour régulièrement assurée des sites. «Un site ne vaut que par la qualité des informations et la mise à jour régulière», renchérit, Augustin Coulibaly, du ministère des finances et du budget.

La DELGI, néanmoins, assure de l'existence d'un programme de développement et de modernisation de tous les services administratifs. La mise en place de l'Intranet/Extranet de l'administration est de mettre en place un réseau à l'échelle nationale pour répondre aux besoins de communication et d'échange de données au sein de l'administration centrale et des collectivités locales dans le cadre de la décentralisation. La passerelle d'accès à Internet de l'administration à Ouagadougou est composé d'un serveur d'accès distant de 32 lignes téléphoniques avec une liaison spécialisée de 512 Kb/s. Il a été mis en place pour offrir une possibilité de connexion à Internet, permettre l'interconnexion des réseaux locaux et l'hébergement des sites web de l'administration. Il offre, à ce jour, un accès permanent à Internet à 11 institutions, ministères et organismes publics. Plus ces infrastructures seront exploitées à leur juste valeur, plus la connectivité et

l'usage des NTIC dans l'administration s'en trouvera amélioré et mieux le Burkinabè se familiarisera avec elles et appréhendera ses opportunités citoyennes.

Outil de la démocratie

Les NTIC permettent une consultation participative des citoyens et des entreprises au processus de décision politique et administratif. Cette participation présume un changement des habitudes et des mentalités des Burkinabè. Pour assurer la médiation dans nos sociétés complexes, la démocratie représentative a besoin des NTIC. «Les NTIC permettent aux élus de mieux concilier leur rôle d'élu national et d'élu local en autorisant un suivi à distance des travaux législatifs », assure le Pr Augustin Loada, secrétaire exécutif du centre pour la bonne gouvernance (CGD). Au-delà de la transparence se pose la question de la responsabilité, c'est-à-dire la critique sur le contenu de l'information, sur son interprétation et sur l'évaluation de celle-ci.

Pour la présidentielle de novembre 2005, les sites parlementaires peuvent donner un ensemble d'informations sur les élus : élection, circonscription, coordonnées téléphoniques ou e-mail, notice biographique. Ces informations sont à distinguer des sites propres à chaque parlementaire. Dans le premier cas, il s'agit d'une information objective et neutre sur les élus et leur travail au sein du parlement. Dans le second cas, il s'agit d'un site personnel de nature politique dans lequel le programme de l'élu peut être exposé. Ils doivent néanmoins être, en exposant leurs propositions et en dévoilant leurs actions, des instruments de transparence vis-à-vis des militants que du public. La participation à l'élaboration de la décision politique. Seuls quatre partis politiques sur les 136 que compte le Burkina disposent de site web. Les informations que l'on y trouve sont d'autres factuelles : compte rendu d'activités, historique du parti...

Les NTIC est un outil à la participation, en plus du droit de manifestation, du droit de grève, du droit d'expression, de liberté de la presse, des sondages. Elles ont un caractère immédiat, et une réactivité rapide par rapport à un événement. «Les forums de discussion s'avèrent intéressants pour l'élaboration d'une loi ou sur des thèmes d'intérêt général», pense le Pr Augustin Loada. Les Commissions peuvent également utiliser le forum dans le cadre de leur fonction de contrôle. L'Internet est un moyen pour les minorités et les oppositions de faire connaître leur opinion, de se rassembler et de peser sur les décisions. La liberté se trouve en outre dans les NTIC. Elles permettent l'expression des oppositions et des différences. Les NTIC constituent un changement par leur interactivité, par la possibilité offerte à chaque citoyen d'être son propre émetteur d'opinions et par la diffusion immédiate et mondiale de ceux-ci.

Les NTIC recèlent des potentialités inexploitées susceptibles d'améliorer la productivité, la qualité de la vie des citoyens burkinabè. Avec les NTIC, le passage du gouvernement à la gouvernance transforme les assujettis en usagers puis en clients. Cela, toutefois, se réalise timidement au Burkina Faso. L'Etat est confronté à des problèmes de capacité, de contenu, de gestion et de réglementation par rapport à l'appropriation des NTIC.

**Pour de plus amples informations contactez le Coordonnateur d'iConnect au Burkina Faso
Sylvestre Ouédraogo, sylvestre.ouedraogo@univ-ouaga.bf**

www.iConnect-online.org est une plate-forme de partage de connaissance pour les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) dans le développement durable. L'iConnect rédige le contenu de ses associés, tisse un lien de ressources, d'expertise et encourage la collaboration. Pour l'institut international pour la communication et le développement (IICD), le centre moteur de l'iConnect, c'est la manière de partager les expériences, les leçons apprises, les idées, et d'agir sur la communauté et les personnes avec l'intérêt de développement et les applications de l'NTIC. Ces expériences peuvent mener à un meilleur arrangement des avantages réels de l'NTIC pour le développement ou (ICT4D). Le noyau de l'iConnect sera une série d'articles localement écrits sur l'impact et l'utilisation de l'NTIC pour le développement. Les articles sont concentrés sur les recherches de renseignements. L'objectif de l'information sur L'NTIC pour le développement est une perspective du Sud. Le contenu est écrit par des personnes du sud. i4d est l'associé d'iConnect pour l'Asie, et ECA est l'associé d'iConnect pour l'Afrique, disséminant les articles à leur public.
