

Projet du Portail gouvernemental : la cybergouvernance au Ghana par John Yarney

Au Ghana, quiconque peut désormais contourner les mille et une formalités qui sont l'apanage de la bureaucratie pour avoir accès à des renseignements d'ordre administratif (p. ex. états budgétaires) et ce, grâce au portail du gouvernement : www.ghana.gov.gh. Aux dires d'Alphonse Koblavie, sous-directeur de l'information du Ministère des Services d'Information du Ghana, cet accès n'est que l'un des nombreux avantages que le projet du portail gouvernemental est en mesure d'offrir. « Le public peut obtenir des renseignements administratifs en tous temps et en tous lieux, à condition d'avoir accès à Internet », précise-t-il.

Les services du gouvernement se « cybérissent »

Le projet du portail fait ses preuves comme pilote depuis 2003, année où le Ministère de l'Information du Ghana concluait une entente avec l'Institut International pour la Communication et le Développement (IICD) en vue de donner une nouvelle ampleur au site Web officiel national (www.ghana.gov.gh) moyennant la prestation de services en direct à la population. Les gestionnaires du portail sont maintenant sur le point de passer à l'exécution de la première phase du projet proprement dit, qui comprendra l'enrichissement de son contenu, l'ajout de nouvelles pages, et la création d'hyperliens entre les divers bureaux régionaux du Ministère des Services d'Information du Ghana.

Les promoteurs du projet s'étaient tracé deux objectifs pour la phase pilote : premièrement, démontrer comment le gouvernement du Ghana pouvait miser sur la technologie Internet pour la diffusion des renseignements administratifs; et deuxièmement, soupeser l'étendue de la demande, c.-à-d. étudier la mesure dans laquelle les citoyens tiendraient à avoir accès à des informations et à d'autres cyberservices gouvernementaux, et envisager les moyens de mieux répondre à la demande localement. Les directeurs du projet devaient ensuite conseiller le gouvernement sur les stratégies et les mesures à adopter pour une cybergouvernance élargie à l'échelle nationale et locale.

« Le public peut obtenir des renseignements administratifs en tous temps et en tous lieux. »

Le portail propose d'ores et déjà des informations sur tous les organismes et ministères du gouvernement et contient des hyperliens vers les institutions dotées d'un site Web. Outre ses nouvelles pages, on y retrouve toute une bibliothèque de politiques, rapports, allocutions et autres documents officiels. Le Portail affiche également des informations générales sur le Ghana (événements, guides à l'intention des touristes, des futurs investisseurs et de ceux qui désirent poursuivre des études au Ghana).

L'intérêt du citoyen et les obstacles financiers

À en croire les promoteurs du projet, le portail du gouvernement ghanéen a été favorablement accueilli par les citoyens. Il reçoit en moyenne et au bas mot une quinzaine de demandes d'information par jour.

Le portail est par ailleurs en train de devenir un lien de plus en plus dynamique entre les investisseurs étrangers qui songent à investir au pays et le Ghana's Investment Promotion Centre (GIPC). Les gestionnaires du site affirment qu'ils reçoivent de nombreuses demandes d'information sur l'investissement et ils avancent que la nature officielle des renseignements affichés sur le site est le gage de leur fiabilité aux yeux des investisseurs.

Or, malgré ces réactions favorables, le gros de la population ne peut se prévaloir de ces services, soit faute d'instruction, soit par manque de connectivité. La plupart des Ghanéens reçoivent leurs informations grâce à la radio. Un sondage – la troisième édition de l'enquête Afrobaromètre effectuée au pays par le Ghana Centre for Democracy and Development (CDD) – est en effet venu confirmer cette réalité. Le sondage, qui mesure des indicateurs tels la gouvernance, la réforme économique et la qualité de vie, a permis de relever que 67 pour cent des répondants recevaient leurs informations de la radio, alors que 83 pour cent affirmaient qu'ils se fiaient à cette source d'information, et plus particulièrement à la chaîne nationale. Les journaux et la télévision se classaient au deuxième et au troisième rang, respectivement, après la radio.

« Les gens ont beaucoup plus facilement accès à la radio qu'à d'autres médias. Nous n'avons pas tenu compte d'Internet [dans le sondage], mais il aurait fait bien piètre figure, le cas échéant », affirme Edem Selormey, membre de l'équipe Afrobaromètre. M. Selormey fait valoir que très peu de gens ont accès à

Internet, alors que les appareils radio sont tout à fait abordables et qui plus est, les gens peuvent écouter les émissions dans leur langue locale sur la plupart des chaînes FM.

Le projet du portail du Ghana a pris quelques dispositions pour la prestation de ses services aux citoyens dépourvus de connectivité, mais ces projets ne vont pas assez loin. Cela dit, les dix bureaux régionaux d'information du pays peuvent tous utiliser le portail pour obtenir l'information en vue de la diffuser par la suite par des moyens plus conventionnels dans leurs administrations respectives.

Des solutions de rechange en provenance de l'étranger

Les leçons apprises et les pratiques exemplaires suivies ailleurs dans le monde peuvent donner une nouvelle vigueur aux efforts du Ghana. Par exemple, la Colombie a relié son projet de portail au développement de la connectivité¹. En 2000, le cabinet du Président de la Colombie concevait son programme de connectivité en se donnant six grands objectifs : augmenter l'accès à l'infrastructure de l'information ; encourager l'utilisation des TIC dans le milieu de l'enseignement et de la formation ; promouvoir l'utilisation des TIC dans le milieu des affaires ; favoriser le développement d'une industrie nationale des TIC ; produire un contenu national ; et instituer une présence gouvernementale en direct.

« Le fruit de cette initiative colombienne, c'est que les citoyens ont désormais accès à un volume colossal d'informations sur les budgets et les plans du gouvernement, l'approvisionnement, etc. Ils peuvent consulter en direct tous les règlements parus dans le pays depuis 1900. Les entreprises (et les citoyens) ont également accès aux informations sur les marchés publics », affirment les auteurs de cette étude de cas.

Le projet de radio communautaire sur Internet Kothmale est digne d'étude, lui aussi. Ce projet, mis sur pied par l'UNESCO, fut au nombre des premières expériences pilotes entreprises au Sri Lanka pour la mise au point d'un modèle d'accès susceptible de répondre de manière satisfaisante à des préoccupations analogues à celles qui tracassent les promoteurs du projet ghanéen aujourd'hui. Le projet Kothmale utilisait la radio communautaire en guise d'interface entre la collectivité et Internet moyennant un modèle d'explorateur de réseau radiophonique d'avant-garde, qui introduisait l'accès de masse indirect au cyberspace par une émission radio interactive quotidienne, d'une heure de durée. Selon les propos des auteurs de cette étude cas, « le projet Kothmale a été une expérience inédite en son genre, la première à avoir réussi à conjuguer les médias d'information conventionnels aux nouveaux afin de mettre les atouts des TIC à la portée d'une communauté marginalisée de l'Asie du Sud ».

Les défis du projet

Mais il ne suffit pas de conjuguer les médias conventionnels aux nouveaux pour renseigner et desservir le citoyen. Il est des enjeux fondamentaux qui vont bien au-delà, notamment et il va de soi, la question du financement. Selon les gestionnaires du portail, la première phase se voit plongée dans un marasme en attendant des fonds que les partenaires tardent à leur faire parvenir.

Les questions touchant les ressources humaines revêtent elles aussi une importance tout à fait vitale pour la continuité du projet. Les gestionnaires estiment qu'il y aurait lieu d'améliorer sensiblement la rémunération et la motivation du personnel affecté au projet, sans parler de la nécessité de perfectionner les compétences techniques de l'équipe. « Vous aurez beau proposer de nouvelles idées, souligne le chef de projet, M. Koblavie, il vous faut une équipe capable d'en assurer la viabilité/durabilité. »

La survie du projet dépend par ailleurs de la mise à jour en continu de l'équipement. Les promoteurs du projet prétendent que comme le projet fonctionne 24 heures sur 24, il faut remplacer l'équipement environ tous les dix-huit mois. Un dernier défi non négligeable réside dans la collecte d'informations auprès des organismes publics pertinents. Les progrès réalisés pour le moment semblent toutefois augurer que le projet continuera à produire d'importantes retombées, à condition de disposer des soutiens nécessaires.

(Octobre 2005)

Pour des plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le coordonnateur de iConnect au Ghana

John Ekow Yarney, john_yarney@yahoo.co.uk

¹ <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/>

www.iConnect-online.org est une plate-forme de partage de connaissances touchant le rôle des Technologies de l'information et des communications (TIC) dans le contexte du développement durable. La plate-forme iConnect obtient son contenu de ses partenaires, relie les ressources et les experts et encourage la collaboration. Pour l'Institut International pour la Communication et le Développement (IICD), qui héberge iConnect, il s'agit d'un moyen de partager les expériences, les leçons apprises et les idées, et d'interagir avec des collectivités et des gens qui s'intéressent au développement et aux applications des TIC. Ces expériences peuvent aboutir à une meilleure compréhension des atouts concrets que les TIC peuvent comporter pour le développement. Le noyau d'iConnect est constitué d'une série d'articles rédigés par les divers pays sur l'impact et l'utilisation des TIC pour le développement. Ces articles mettent tout spécialement l'accent sur la recherche des faits, le repérage des données, et la validité objective des informations sur des pratiques touchant les TIC pour le développement, le tout selon la perspective des pays du Sud : autrement dit, il s'agit de contenus du Sud rédigés par des gens du Sud. L'i4d (Information pour le développement) est le partenaire d'iConnect pour l'Asie, et l'ECA son partenaire pour l'Afrique, et ils diffusent tous deux les articles parmi leurs publics respectifs.
