

Transformer le gouvernement local : la cybergouvernance en Ouganda

Par Davis Weddi

Pour faire face aux coûts élevés de la gestion publique, sans parler d'une main-d'œuvre inefficace, quelques Ougandais particulièrement clairvoyants ont développé le concept de la cybergouvernance afin de comprimer dans la mesure du possible les dépenses attribuables à l'administration locale des districts du pays. Les participants de divers secteurs s'efforcent de miser sur les technologies de l'information et des communications (TIC) pour susciter des changements au niveau de la normalisation et de la prestation des services des gouvernements locaux et, surtout, dans la manière dont les citoyens interagissent et participent à la gouvernance. Si les projets TIC sont mis en œuvre à l'échelle du pays, la paperasserie, les attentes interminables et une bureaucratie étouffante pourraient bientôt devenir une chose du passé.

Transparence des gouvernements locaux dans le cadre d'un réseau de districts

L'initiative de cybergouvernance de l'Ouganda, officiellement connue sous le nom de District Administrative Network Project (Projet de réseau des districts administratifs) et plus communément comme District Net, a été conçu pour le Local Government Ministry (LGM) (Ministère des administrations locales) de l'Ouganda. Comme l'explique l'ingénieur actuellement chargé de la coordination du projet national, Stephen Dagada, « Ce projet est né lors d'une table ronde en 2002, où nous avons conclu à la nécessité d'une gouvernance transparente au sein du LGM. » L'idée a suscité d'emblée l'intérêt du gouvernement central et des donateurs internationaux qui ont fourni leur soutien pour cette phase pilote. Parmi les bailleurs de fonds étrangers, on comptait l'International Institute of Communication for Development (IICD) et le Department for International Development (DFID) du Royaume-Uni, qui ont suivi le projet depuis le départ.

Grâce au financement externe dont il disposait pendant un an et demi, District Net a commencé par être mis en œuvre en 2002 dans quatre districts – Mbarara, Lira, Mbale et Kayunga, représentant les régions ouest, nord, est et centre du pays – dans l'espoir que si le projet réussissait, il serait ensuite étendu au reste du pays. On a commencé par chercher à éliminer les obstacles aux liens de communication entre le siège social des districts, les organismes du gouvernement central et d'autres parties prenantes travaillant auprès des districts, ainsi qu'à résoudre des problèmes imputables au manque des connaissances les plus rudimentaires sur les TIC parmi le personnel de district. Le [Local Government Ministry](#) affirme que le projet District Net a été créé « afin d'améliorer le rendement des administrations locales en établissant des systèmes fonctionnels de gestion des données, de l'information et de la communication publique pour une prestation efficace et efficiente des services dans un régime de gouvernance décentralisé. D'où la devise du projet, « les TIC pour le développement rural ». À en croire Constantine Bitwayiki, qui a travaillé au projet, « les districts avaient de la difficulté à financer les dépenses administratives les plus courantes. Pour les communications entre les bureaux, le personnel devait se déplacer à Kampala, la capitale de l'Ouganda, pour livrer ou obtenir des documents de routine. Par ailleurs, les données et l'information pour la planification et d'autres fonctions décisionnelles étaient souvent inexacts ou introuvables quand on en avait besoin. »

« Penser grand mais commencer petit. Les pilotes sont la réponse! »

Des observateurs internationaux ont suivi de près les progrès de l'Ouganda au chapitre de la cybergouvernance. Les principaux médias et équipes de presse ont accouru au district de Kayunga pour interviewer les gens sur l'un des projets pilotes les plus réussis, et le projet District Net a même été nommé candidat pour le Défi de Stockholm. Au début de 2005, le projet avait déjà amorcé sa phase de vulgarisation, et en plus du gouvernement, de l'IICD et du DFID, des partenaires du secteur privé lui étaient déjà acquis. Aujourd'hui, les Ougandais ont fini par comprendre que la cybergouvernance est en mesure de rapprocher les particuliers des décideurs et des fonctionnaires. Le Ministère est en voie d'obtenir un financement d'appoint en vue d'étendre le projet à d'autres parties du pays.

Des citoyens branchés

Peu après le démarrage du projet District Net en 2002, les promoteurs ont commencé à installer des réseaux locaux (RL) ainsi que des réseaux étendus (RE), des systèmes de courrier électronique et Internet, ainsi que des liaisons de communication voix et données entre les sièges sociaux des districts, les comtés où se déroulaient les projets pilotes et l'Administration centrale. Tout au long du projet, le LGM a établi des bases de données informatisées et des systèmes de diffusion de l'information et a amorcé un programme de formation complet à l'intention des utilisateurs (surtout les autorités de district)

afin de les initier aux compétences de base en TIC ainsi qu'aux rudiments de l'utilisation des applications informatiques.

Pour l'instant, les districts où le projet a été mis en œuvre ont économisé de l'argent sur les dépenses administratives, « libérant ces fonds en faveur d'autres activités économiques liées à des initiatives de développement économique », précise M. Bitwayiki. « En plus de l'amélioration de nos voies de communication, nous constatons que les utilisateurs ont accès à des informations utiles à des fins de planification ».

« En termes sociaux, les localités des districts où se déroule le projet ont été sensibilisées à l'utilité des TIC et à la manière dont ces technologies sont susceptibles de favoriser le développement », ajoute-t-il.

Parmi les résultats constatés, dit-il, on relève que « les politiciens s'adressent au personnel technique pour demander des informations pertinentes et opportunes à des fins de planification et d'autres fonctions décisionnelles ». On peut donc affirmer qu'une sensibilisation accrue aux TIC est en train de donner un sérieux coup de pouce au développement.

Le succès a été consigné en bonne et due forme, et les députés ont promis d'étendre District Net au reste du pays.

Une rétroaction favorable

Un rapport d'évaluation du projet paru plus tôt cette année révélait une sensibilisation accrue aux TIC et une habilitation à absorber le savoir.

Un questionnaire a été distribué à 40 utilisateurs finaux de District Net : 83 % d'entre eux faisaient partie du personnel, le pourcentage restant correspondant aux chefs de service du LGM.

Dans leurs réponses, 50 % des répondants approuvaient le projet District Net car ils espéraient améliorer leurs connaissances en TIC, 35 % tenaient à voir une amélioration dans le flux de l'information et des communications au LGM, alors que 15 % souhaitaient avoir accès à Internet. À la question de savoir comment ils avaient bénéficié du projet pour l'instant, 38 % ont affirmé qu'ils avaient atteint ces buts, 50 % ont reconnu que leur travail s'était amélioré et 50 % ont affirmé qu'ils étaient mieux équipés pour travailler avec les TIC.

À l'heure de décrire les incidences favorables de District Net, 53 % affirmaient que le projet leur avait permis de mieux se sensibiliser aux TIC alors que 25 % se sentaient désormais habilités à prendre des décisions éclairées dans leurs services respectifs à l'aide des compétences nouvellement acquises dans ce domaine. Par ailleurs, 25 % estimaient qu'ils se sentaient motivés par la baisse des coûts dans le travail, 20 % relevant une amélioration au niveau du rapport, de la documentation et du degré de transparence.

L'avenir de District Net

Les artisans de la phase pilote ont appris une importante leçon : « Penser grand mais commencer petit. Les pilotes sont la réponse ». Les activités pilotes sont maintenant en train d'être reproduites dans d'autres projets et programmes et implantées dans d'autres districts.

Pour que District Net soit en mesure de fonctionner, il doit être soutenu par un capital humain et un environnement dynamique. « La gestion du changement est un aspect primordial », souligne M. Bitwayiki. Si l'on veut que les TIC s'avèrent une solution durable pour un meilleur flux des communications et des informations, « il n'en tient qu'à la volonté du capital humain à surmonter les difficultés de manière durable. » Bien que les TIC ainsi introduits se veuillent conviviaux, l'adaptation aux nouvelles technologies exigera inévitablement un certain temps. Et, bien entendu, le coût de la mise en œuvre est déconcertant, pour ne pas dire effrayant. Bien que les bénéficiaires locaux aient tenté d'y contribuer, ils ont été confrontés aux obstacles attribuables à une assiette fiscale toujours très réduite.

Mais l'échec serait infiniment plus onéreux. M. Dagada, le chef actuel du projet, souligne que les TIC sont absolument essentielles. « Les TIC ont beau être chères, elles sont nécessaires et utiles. Il nous faut épuiser les moyens de vulgariser le projet afin de baisser les coûts d'exploitation tels le transport et la production des documents. Notre capacité de remplacer les méthodes de fonctionnement conventionnelles et de surmonter la bureaucratie dans les administrations locales prolongera le cycle de vie de District Net. »

(Octobre 2005)

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le coordonnateur de iConnect en Ouganda

Davis Weddi, dweddi@newvision.co.ug