

## **Donner l'élan aux autorités locales : la cybergouvernance en Zambie** par Kabukabu Mambwe

**Les pays du monde entier s'efforcent d'intégrer la cybergouvernance pour améliorer la transparence et les pratiques de bonne gestion dans le secteur public. Cette tendance est malheureusement passée inaperçue dans le secteur public zambien où on est loin d'avoir exploité toutes les possibilités dans le domaine.**

### **Promouvoir l'efficacité et la transparence**

Pour promouvoir l'efficacité et la transparence de la fonction publique du continent africain, l'UNESCO et l'agence de développement international danoise (DANIDA) ont conçu un projet pilote de trois ans sur la cybergouvernance pour les municipalités africaines, projet qui a démarré en 2001 avec la participation d'une sélection de municipalités de cinq pays africains : le Mali, le Mozambique, le Niger, la Tanzanie et la Zambie. La capitale de la Zambie, Lusaka, était la représentante du pays dans le contexte de ce projet.

Les promoteurs du projet ont relevé que les municipalités africaines sont souvent d'imposantes structures bureaucratiques où les procédures et démarches de traitement des demandes des citoyens demeurent imprécises. De plus, ces municipalités ont tendance à fonctionner en faisant cavalier seul sans profiter des expériences et pratiques exemplaires d'autres municipalités du pays ou de la région. Le projet visait à assurer la transparence et la participation des citoyens à la gouvernance et, tout en misant sur les installations locales existantes, cherchait également à créer des sites Web afin que les municipalités puissent partager leurs expériences. Pour atteindre ces objectifs, le projet pilote mettait en relief deux grandes composantes : élaborer un didacticiel multimédia à l'intention du personnel municipal; et élaborer des applications pilotes dans les municipalités sélectionnées. L'équipement et la formation nécessaire pour l'atteinte de ces objectifs ont également constitué un élément essentiel du projet.

### **Le projet du conseil municipal de Lusaka**

Le projet de Lusaka, auquel le conseil municipal de Lusaka (LCC) est partie prenante, a son siège dans l'édifice du centre municipal. Selon la directrice du projet TI du LCC, Judy Beene, qui est également superviseuse du projet LCC, l'objectif du projet consiste à encourager la libre circulation de l'information et d'ouvrir ainsi le dialogue parmi les municipalités et les localités qu'elles desservent. Par ailleurs, le projet s'efforce d'améliorer l'accès à l'information nécessaire pour la prise de décisions, de communiquer efficacement avec les citoyens et d'établir un système d'information municipal véhiculé par les TIC.

« Les représentants des divers départements du conseil municipal ont fait preuve d'un excellent esprit d'équipe en participant au projet », affirme M<sup>me</sup> Beene. Le projet de cybergouvernance a transformé le LCC en un carrefour de connaissances et pourrait servir d'outil pour la prestation de services et la production de recettes, tout en faisant office de centre d'enseignement et d'apprentissage pour le e-commerce, explique-t-elle.

Comme les gouvernements locaux ont une incidence très marquée sur la vie des citoyens, les processus et structures de gouvernance qui l'accompagnent doivent être – et sont en train de le devenir – ouverts à tous, transparents et redevables. « Ces objectifs sont en train de devenir une réalité au conseil municipal de Lusaka grâce au site Web de création récente, qui ouvrira le dialogue entre le conseil et la localité qu'il dessert », précise M<sup>me</sup> Beene.

Le LCC peut désormais utiliser les TIC pour améliorer la célérité et la fiabilité des services. À en croire M<sup>me</sup> Beene, les TIC pourraient multiplier les possibilités économiques, réduire le coût de distribution des marchandises publiques et privées, aider à simplifier la bureaucratie, améliorer la transparence dans l'administration de l'institution et augmenter la productivité. Par exemple, la connectivité Internet a donné un nouvel élan aux fonctions du conseil en améliorant la communication parmi les travailleurs, dont 50 % utilisent déjà les TIC. Le réseau local a également simplifié les activités du service des tarifs, qui peut d'ores et déjà procéder à la mise à jour régulière de ses dossiers.

Par le passé, les citoyens devaient se déplacer au siège du LCC pour obtenir des renseignements; aujourd'hui, explique M<sup>me</sup> Beene, le projet a ouvert ses services municipaux à la population de la ville. À un moment donné, dit-elle, les procès-verbaux des réunions du conseil seront intégralement affichés en ligne, permettant au public de savoir comment elles se déroulent. Grâce au site Web, les gens peuvent

connaître leurs conseillers, à se renseigner sur les projets de développement et explorer la prestation de services au Conseil. Cela dit, le site Web n'est pas encore accessible au public.

### **Défis financiers**

Malheureusement, le projet LCC a connu des difficultés car les bailleurs de fonds ne lui ont pas fourni le dernier acompte pour la formation des travailleurs du Conseil sur la cybergouvernance. Selon M<sup>me</sup> Beene, il n'y a eu que très peu de rétroaction de la part de l'UNESCO et de DANIDA, qui étaient les promoteurs du projet au départ. Le manque de fonds a également interrompu la création du Centre d'information publique, et d'autres restrictions budgétaires attribuables en partie à la hausse des prix des équipements, au fait que le personnel n'a pas été adéquatement formé à l'administration du réseau et à la maintenance du site Web qui avait été conçu. « Le projet a pris fin en l'absence de rétroaction des bailleurs de fonds et le Conseil s'est chargé de payer les factures Internet », ajoute M<sup>me</sup> Beene. Le LCC cherche des solutions de rechange pour faire financer le projet et aider à établir un centre d'information pour améliorer l'interaction avec le public et éclairer les gens sur les avantages de la cybergouvernance, qui en est encore à ses tous débuts en Zambie. Bien que la cybergouvernance ait ouvert de nouveaux horizons au LCC, les travailleurs ont besoin de séances de formation tant pour améliorer leurs connaissances informatiques essentielles et leurs compétences en TIC que pour aider à sensibiliser le public à la manière d'utiliser les TIC pour une interaction efficace avec le Conseil.

### **Résultats du projet**

Le projet s'est traduit par des résultats non négligeables puisque le Conseil peut désormais communiquer avec d'autres pays via Internet. « Les changements sont palpables », affirme Chansa Makanta, directrice des relations publiques du LCC. « Nous sommes en mesure de communiquer avec d'autres pays et de découvrir ce que d'autres municipalités sont en train de faire à propos de certains enjeux. »

John Kapenda, directeur intérimaire du département de génie, explique que l'accès à Internet a amélioré son travail et qu'il est en mesure d'effectuer des recherches professionnelles poussées et de télécharger les informations pertinentes. Il signale par ailleurs que le département de génie peut utiliser son site pour faire le point sur les activités, par exemple afficher des cartes montrant les routes qui sont fermées à des fins d'entretien ou en raison d'autres travaux en cours. M. Kapenda, qui vérifie ses courriels trois ou quatre fois par semaine, rappelle que l'accès à Internet est désormais disponible à 530 travailleurs dans son département – à condition que l'on sache l'utiliser et que l'on travaille au siège du Conseil.

Selon le développeur principal des logiciels à LCC, Johns Kafwilo, le projet a amélioré le fonctionnement du Conseil étant donné que la plupart des communications se font par Internet. « Les recherches se font facilement et nous sommes à jour côté technologie », explique-t-il. « J'en profite également au niveau personnel. Et plus mes compétences sont bonnes, plus le Conseil municipal s'améliore. » Internet a ouvert de nombreuses ressources à M. Kafwilo, lui permettant de communiquer avec d'autres spécialistes pour trouver des solutions à leurs problèmes communs. Ces discussions fonctionnent dans les deux sens, puisqu'il est lui aussi en mesure d'offrir des conseils sur des questions techniques dans lesquels il est bien versé. « La demande d'utilisation d'Internet ne fait que s'accroître », rappelle-t-il. « Cela dit, la largeur de bande est demeurée statique, ce qui doit changer si le service doit être utilisé efficacement. »

Le LCC compte environ 1 500 travailleurs mais, pour l'instant, seuls ont accès à Internet ceux qui travaillent au siège. « Il nous faut plus d'ordinateurs que nous utiliserons dans d'autres emplacements, et il nous faudra donc l'aide de nouveaux bailleurs de fonds », explique M. Makanta, en précisant que le Conseil municipal a l'intention d'utiliser le site Web ([www.iicd.gov.zm](http://www.iicd.gov.zm)) pour afficher des calendriers d'événements et d'autres questions d'intérêt pour les donateurs désireux d'aider le LCC à donner plus d'ampleur à l'initiative de la cybergouvernance.

(Octobre 2005)

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

**Tovin Ngombe, [tngombe@yahoo.co.uk](mailto:tngombe@yahoo.co.uk)**

*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'International Institute for Communication and Development (IICD), qui héberge iConnect, il s'agit d'un moyen de partager les expériences, les leçons retenues 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 avantages concrets des TIC 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 l'accent sur la recherche des faits et la validité objective des informations sur des pratiques des TIC pour le développement dans la perspective des pays du Sud : contenus du Sud rédigés par des gens du Sud. L'i4d (Information pour le développement) est le partenaire d'iConnect pour l'Asie et la CEA son partenaire pour l'Afrique. Les deux diffusent les articles parmi leurs publics respectifs.*

---