



LA NUMÉRISATION POUR LE DÉVELOPPEMENT. UNE BOÎTE
À OUTILS POUR LES PRATICIENS DE LA COOPÉRATION AU
DÉVELOPPEMENT

PARTENARIATS INTERNATIONAUX (INTPA)

Gouvernance électronique

Fiche d'information n° 4

Cette fiche d'information fait partie d'une série de documents consacrés à la numérisation, aux partenariats internationaux de l'UE et à la pertinence des programmes de coopération entre l'UE et ses partenaires, dans le cadre de projets de développement. L'ensemble des fiches constitue une boîte à outils conçue pour fournir des définitions clés, ainsi qu'un aperçu des principales opportunités et défis pour le développement mondial en matière de transformation numérique. Elle est complétée par des études de cas et des suggestions de lectures complémentaires. En savoir plus sur [Cap4Dev](#)

Un élément clé du rôle des technologies numériques dans l'accélération des progrès vers chacun des objectifs de développement durable (ODD) est de contribuer à faire progresser et à transformer les institutions publiques et leur prestation de services.

Le concept de e-Gouvernance (Gouvernance électronique¹) fait référence à l'intégration des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et des technologies numériques dans l'administration d'un pays. Son objectif est de soutenir et de simplifier la gouvernance pour toutes les parties : gouvernement, citoyens et entreprises, en contribuant à obtenir à terme une bonne gouvernance. Cela implique une planification, une gestion, une coordination et une supervision efficaces de l'ensemble du processus de transformation numérique des institutions publiques. La gouvernance électronique peut améliorer la gestion et la communication des informations financières, accélérer le traitement de divers processus, réduire les coûts, améliorer la communication avec les citoyens et potentiellement servir de catalyseur pour une plus grande responsabilisation et davantage de participation de la part des citoyens dans les processus publics.² Cela peut inclure, par exemple, l'obtention d'un acte de naissance, la gestion des impôts, une demande d'admission à l'université ou l'obtention d'informations sur les politiques et activités publiques.

Grâce à son leadership sur les questions de gouvernance électronique, l'approche de l'UE peut être une référence importante dans le cadre de partenariats internationaux. Les principes suivants sont à la base de l'approche de l'UE en matière de gouvernance électronique : approche centrée sur l'humain et centrée sur le citoyen, le principe de la transmission unique d'informations³, la protection de la vie privée et des données, le respect des droits de l'Homme en ligne et hors ligne, la cybersécurité, l'inclusion et l'approche du marché unique numérique (MUN). Ces sujets sont actuellement au cœur d'un bras de fer stratégique mondial concernant l'orientation future et les principes sous-jacents à la numérisation.

De nombreux pays n'en sont qu'aux phases initiales de l'adoption des TIC pour rationaliser la prestation des services gouvernementaux. C'est encore plus vrai dans les pays partenaires dotés d'institutions moins développées. L'adoption de la gouvernance électronique est autant un processus administratif que technologique, qui nécessite une appropriation et un engagement politiques forts. La gouvernance électronique est un outil de bonne gouvernance, sans en être toujours un moteur. C'est un processus dynamique qui est sensible à une variété de forces culturelles, juridiques et politiques au sein de différents environnements institutionnels.⁴

Cette fiche d'information contient une série de références à des politiques, des blocs constitutifs de l'UE, des plans d'action, des sources médiatiques, etc., ainsi que des études de cas, qui peuvent aider les praticiens du développement à améliorer leur compréhension et à préparer les activités pertinentes.

Facilitateurs et défis

La gouvernance électronique est activement développée et promue par l'UE depuis de nombreuses années et l'UE joue un rôle de leader sur le sujet. Par exemple, le [plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne « Accélérer la transformation numérique des administrations publiques »](#) vise à contribuer à éliminer les barrières numériques existantes, à **réduire les charges administratives et à améliorer la qualité des interactions avec l'administration**. Par ailleurs, il s'agit d'un élément clé de la réussite du marché unique qui constitue en soi une référence importante pour les discussions autour des partenariats internationaux de l'UE, par exemple lors du développement des bases du **commerce** transfrontalier. Les blocs constitutifs techniques⁵ ciblés par le plan d'action comprennent l'identification électronique eID, la signature électronique et la livraison électronique. La section ressources de ce document fait également référence aux études et politiques d'utilisation pour les partenariats internationaux.

¹ Veuillez noter que la gouvernance électronique ne doit pas être confondue avec la « gouvernance Internet »

² ADB, E-Government in the Asia-Pacific region, 2001

³ Le principe de la transmission unique d'informations signifie que les citoyens et les entreprises ne fournissent différentes données qu'une seule fois lorsqu'ils entrent en contact avec les administrations publiques, tandis que les organes de l'administration publique prennent des mesures pour partager et réutiliser en interne ces données (même au-delà des frontières) toujours dans le respect des réglementations en matière de protection des données et d'autres contraintes. Source : [toop.eu](#)

⁴ Warf B., Geographies of E-Government in Latin America and the Caribbean, 2014

⁵ Une déclaration commune sur la coopération a été signée entre l'UIT, l'Estonie, l'Allemagne et l'alliance DIAL pour développer une « Plateforme numérique de référence destinée aux administrations » en tant que « Bien public numérique » pour permettre aux gouvernements de créer et de déployer des services et des applications numériques d'une manière rentable, accélérée et intégrée. Le but est d'accélérer la numérisation des services gouvernementaux, en particulier dans les milieux à faibles ressources. Les blocs constitutifs sont des composants logiciels définis de manière générique qui, en combinaison, fournissent des fonctionnalités clés pour faciliter les flux de travail génériques communs à plusieurs secteurs. Ils peuvent inclure : l'identification/l'authentification, les registres, la sécurité, l'échange d'informations, les services de paiement, etc.

Dans l'ensemble, il est clair que les technologies numériques peuvent être des catalyseurs de développement plutôt que des solutions à des problèmes politiques structurels, aidant les gouvernements qui en ont la volonté et la capacité à mieux servir leurs citoyens, bien qu'ils soient incapables de responsabiliser davantage les gouvernements réticents. En fait, une corrélation entre la promotion de l'administration en ligne et la censure d'Internet a été observée. **La prise de conscience du potentiel de l'administration en ligne pour promouvoir la bonne gouvernance** est toutefois de plus en plus grande.⁶

La disponibilité d'**infrastructures** de base telles que l'électricité et la connectivité numérique, ainsi que l'existence de services gouvernementaux sont des catalyseurs importants des initiatives de gouvernance électronique. Même lorsque l'infrastructure numérique fait défaut, des travaux préparatoires peuvent être entrepris pour assurer un environnement propice aux stratégies et programmes de gouvernance électronique (par exemple par le biais de **politiques et de réglementations** concernant l'environnement commercial, la concurrence, les compétences, la cybersécurité ou l'utilisation des données, même lorsque la connectivité et l'infrastructure sont en cours de développement. Ceci est important, par exemple, pour garantir la souveraineté technologique/de l'information bien avant le déploiement de l'infrastructure.

L'utilisation des technologies numériques dans les zones urbaines peut être utile pour faire face à certaines des pressions auxquelles sont confrontées les villes des pays partenaires. Ces technologies peuvent également améliorer les résultats dans tous les aspects des opérations de la ville et améliorer les services que la ville offre à ses résidents. Le développement de solutions de **ville intelligente** a le potentiel de répondre à la demande toujours croissante de services et d'infrastructures. Le grand besoin de ressources financières pour les infrastructures, la taille des économies informelles et les défis de la gouvernance aux différents niveaux de l'administration doivent tous être pris en compte au moment de décider des actions visant la transformation numérique dans les villes.

 **Les villes intelligentes feront l'objet de l'une des prochaines fiches d'information.**

En ce qui concerne l'inclusion, les défis liés à l'accès et à l'utilisation des services de gouvernance électronique par les citoyens doivent également être surmontés par le biais de stratégies élaborées par les gouvernements, potentiellement soutenues par la coopération internationale. Malgré des investissements impressionnants dans la prestation de services publics numériques dans de nombreux pays, de grandes fractures persistent à la fois dans les pays et au niveau international, mettant en évidence **les disparités socio-économiques et le manque d'inclusion**. Au niveau national, une plus grande utilisation de l'administration en ligne est associée à des niveaux d'éducation individuels plus élevés, au fait d'avoir un emploi, une résidence urbaine, d'être un homme et d'avoir accès au haut débit.

Des études suggèrent que seuls 20 % environ des projets publics de TIC mis en œuvre jusqu'en 2015 ont été couronnés de succès. Il existe de nombreuses opinions et explications pour ces résultats décevants. Beaucoup en attribuent la faute à l'écart important entre les réalités

réglementaires, politiques, de gestion et de compétences au sein du gouvernement et les ambitions des projets d'administration en ligne. D'autres soulignent les rigidités des règles de passation des marchés publics, le manque de compréhension de la part des fournisseurs informatiques des processus gouvernementaux et l'incapacité à comprendre le contexte du pays. **L'implication des utilisateurs, le soutien de la direction et un énoncé clair des exigences du projet** sont finalement considérés comme des facteurs essentiels de réussite.⁷

Les efforts de coopération internationale doivent donc promouvoir le fait de créer des services d'administration en ligne et de soutenir leurs facilitateurs, mais aussi de relever les défis sous-jacents. Des exemples pratiques incluent le développement de programmes solides d'identité électronique basés sur des normes internationales pour permettre aux citoyens d'effectuer des transactions en ligne sécurisées et d'utiliser des services électroniques.⁸ Ce document contient un tableau des ressources supplémentaires, comprenant le plan d'action de l'UE pour l'administration en ligne et de l'UIT, ainsi que d'autres lignes directrices et feuilles de route. D'autres actions financées et mises en œuvre par l'UE dans les pays partenaires peuvent se concentrer sur d'autres facteurs permettant une gouvernance électronique réussie. Elles comprennent : la bonne gouvernance (comprenant la transparence et la responsabilité), les politiques et réglementations sur la facilité de faire des affaires pour les entreprises numériques, l'éducation et les compétences pour utiliser et développer les services de l'administration en ligne, le renforcement des capacités institutionnelles (par exemple pour le système statistique national et le système fiscal, la justice, les Parlements), la gouvernance des données et la protection des données.

Quel que soit l'objectif spécifique des interventions, la numérisation doit être **intégrée dans toutes les actions pertinentes** ciblant la gouvernance. De plus amples informations sont fournies dans d'autres documents publiés dans le cadre de cette série «Introduction à la numérisation pour le développement», par exemple sur la politique et la réglementation.

Il existe trois types prédominants de services d'administration en ligne, correspondant à trois étapes menant à la numérisation des services publics:

1. Services de gouvernement à gouvernement (G2G): les agences gouvernementales partagent des informations entre elles.
2. Services du gouvernement aux entreprises (G2B): le gouvernement fournit des services aux entreprises, car elles sont mieux préparées que les citoyens. Les entreprises privées sont généralement mieux équipées en TIC et font leur comptabilité par ordinateur ; pour cette raison, les premiers services fournis par les gouvernements sont liés aux transactions financières et fiscales (par exemple, déclarations de TVA, dédouanement sur l'import-export, déclaration des salaires des employés à la sécurité sociale, retraites, impôts, etc.).
3. Services de gouvernement aux citoyens (G2C): commençant généralement par des services d'informations de «diffusion», avec des citoyens capables de vérifier leurs données à partir de diverses bases de données, évoluant vers des services plus sophistiqués au fil du temps.

ÉLÉMENTS ANALOGIQUES ET NUMÉRIQUES DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE

Analogique

- Législation & réglementation
- Services administration (services d'identification, registres)
- Organisation durable
- Cadre fiscal
- Gestion du changement
- Volonté politique

Numérique

- Bases de données numériques
- Interopérabilité
- Identité numérique
- Portail de services
- Cybersécurité
- Échange de documents
- Solutions sectorielles

Source : Les dividendes du numérique. Rapport 2016 de la Banque mondiale

⁶ Banque mondiale, Rapport sur le développement dans le monde 2016 : Les dividendes du numérique, 2016

⁷ Idem.

⁸ Règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 relatif à l'identification électronique et aux services de confiance pour les transactions électroniques dans le marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE – voir également la [page Web Services de confiance et identification électronique \(eID\)](#)



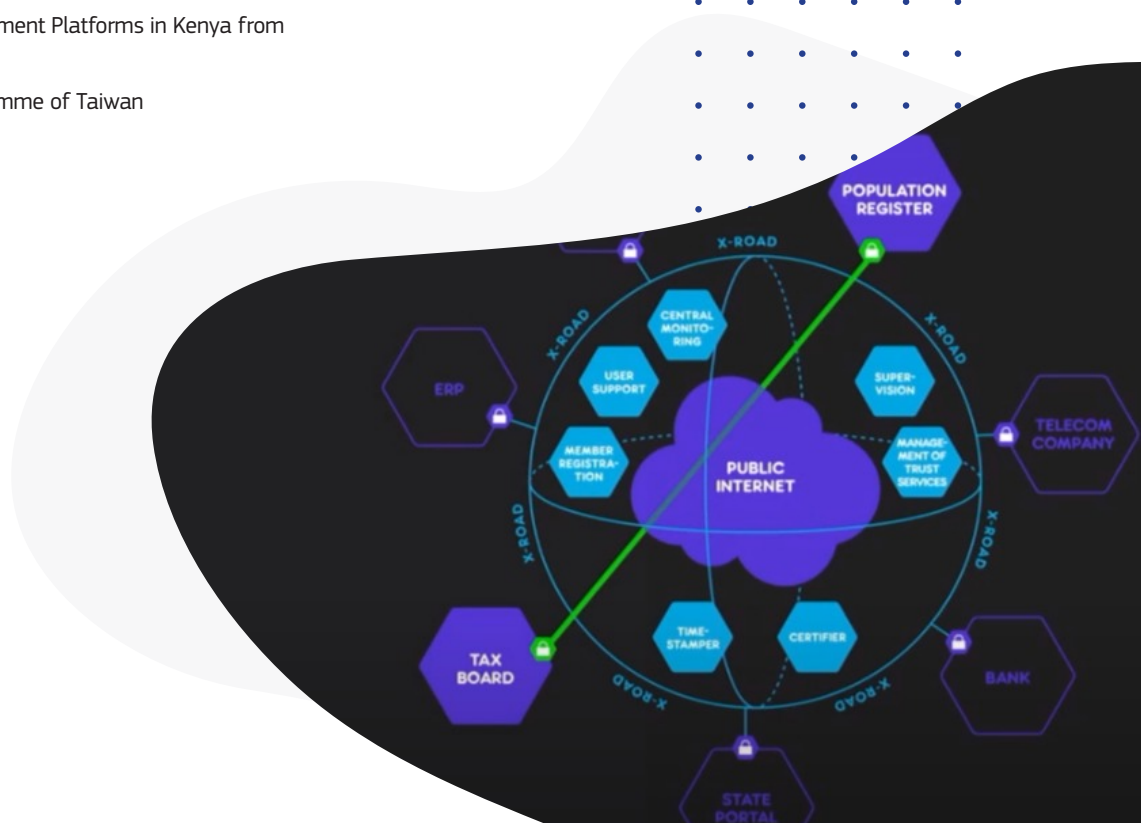
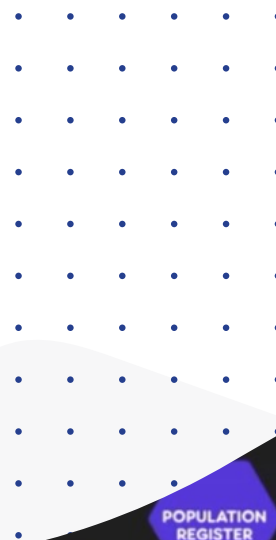
Ressources sélectionnées sur la gouvernance électronique

Organisation	Resource	Description
UE	Plan d'action pour l'administration en ligne (2016-2020)	La stratégie pour un marché unique numérique (MUN) et la nouvelle stratégie numérique de l'UE sont les principales stratégies définissant une vision de l'UE pour intégrer les technologies numériques dans l'administration publique et au-delà. Vous trouverez plus de détails dans la fiche d'information précédente de cette série, consacrée à la politique et à la réglementation. Le plan d'action pour l'administration en ligne a été défini dans le MUN pour faire progresser l'adoption de l'administration en ligne en Europe et peut servir de plan d'action de référence pour l'action extérieure de l'UE.
	Lignes directrices de l'UE en matière des droits de l'Homme sur la liberté d'expression en ligne et hors ligne	Les lignes directrices guident les actions de coopération au développement ciblant la gouvernance électronique, en veillant à garantir la liberté d'expression et à promouvoir les droits des personnes en situation de vulnérabilité, des femmes, des personnes handicapées et des enfants.
	Lignes directrices et feuille de route pour le déploiement complet de systèmes de gouvernance électronique en Afrique	Le rapport a été commandé par l'unité C5 (villes, autorités locales, numérisation, infrastructures) de la Direction générale de la coopération internationale et du développement pour fournir un aperçu instructif des systèmes de gouvernance électronique en Afrique. Il est disponible à la demande ou sur Cap4Dev.
Groupe de travail UA-UE sur l'économie numérique (DETF)	Rapport DETF	Le groupe de travail multipartite sur l'économie numérique (DETF) comprend des représentants européens et africains des gouvernements, des organisations internationales, du secteur privé et de la société civile. Le rapport du DETF comprend des recommandations politiques clés et des actions proposées, y compris sur la gouvernance électronique, qui répondent au besoin de blocs constitutifs, tels que les enregistrements d'identité numérique (eID), les registres publics numériques, l'administration sans numéraire, les données ouvertes et la protection des données. Bien que le rapport soit basé sur l'expérience africaine et européenne, ses orientations sont applicables dans d'autres pays partenaires.
L'Union internationale des télécommunications (UIT)	Série eStratégies	La série comprend des publications clés fournissant des lignes directrices et des boîtes à outils sur la gouvernance électronique, notamment: <ul style="list-style-type: none"> • E-Government Implementation Toolkit: e-Government Readiness Assessment Framework • M-Government - Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies • Digital Identity Roadmap Guide • Guide to developing a national cybersecurity strategy - Strategic engagement in cybersecurity
	Portail mondial sur l'environnement et les villes intelligentes et durables	Le portail fournit un index du large éventail d'actions en cours pour protéger l'environnement et réaliser la vision de la ville intelligente. L'accent est mis sur les villes intelligentes et durables, les TIC écoénergétiques, le changement climatique, la gestion des déchets électroniques et l'économie circulaire, et les technologies de pointe (par exemple, l'intelligence artificielle, l'Internet des objets (IoT), la blockchain).

Département des affaires économiques et sociales de l'ONU (DAES)	Sondage 2020 des Nations Unies sur l'administration	L'enquête de l'ONU sur l'administration en ligne est publiée tous les deux ans. Cette dernière édition a été publiée pendant l'épidémie de Covid-19, qui met en évidence le rôle des technologies pour aider les gouvernements à fournir des services publics efficaces et en temps voulu à leur population.
Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)	Bibliothèque numérique du gouvernement	La bibliothèque contient des rapports techniques, des documents de travail, des documents politiques et des études nationales. Elle comprend également des notes d'auto-évaluation pour aider les décideurs politiques à comprendre les politiques et les pratiques possibles qu'ils peuvent mettre en œuvre en fonction des différents niveaux de maturité dans l'utilisation des TIC, conformément à la Recommandation sur les stratégies de gouvernement numérique .
Forum sur la gouvernance de l'Internet (FGI)	Résultats des forums de bonnes pratiques (FBP)	Le FGI est une plateforme multipartite qui facilite les discussions annuelles sur l'interaction entre les questions de politique publique relatives à l'Internet et son interaction avec les questions de politique publique. Au sein du FGI, un certain nombre de forums sur les meilleures pratiques (BPF) ont été créés pour recueillir des contributions et fournir des orientations judicieuses pour l'action sur la façon de relever les défis liés à la gouvernance électronique. Les sujets abordés incluent la cybersécurité, les mégadonnées et l'intelligence artificielle (IA), les fausses informations et la désinformation, le genre et l'accès.
Nations Unies (ONU)	Administration Base de en ligne des Nations Unies	La ressource comprend des publications clés sélectionnées sur le gouvernement numérique et permet de parcourir et de comparer les données aux niveaux régional, national et municipal.

Multimédia

- ▶ What You Should Do To Build a Functional EGovernment - Estonie | Margus Mägi | TEDxBratislava
- ▶ Government of Seychelles: Explanation on how to use its eGovernment website
- ▶ OECD's Digital Government Review of Colombia
- ▶ Korea's eGovernment Best Practices
- ▶ A lecture on Rwanda's Digital Transformation from the Hon. Min. Paula Ingabire
- ▶ An introduction to EGovernment Platforms in Kenya from iHub
- ▶ Digital Government Programme of Taiwan



ÉTUDE DE CAS

Plateforme numérique Irembo: le lieu incontournable des services d'administration en ligne au Rwanda



Le gouvernement du Rwanda a établi un partenariat public-privé avec Rwanda Online Platform, une entreprise privée locale, pour créer la plateforme numérique Irembo



Irembo signifie « passerelle » en kinyarwanda



La plateforme numérique Irembo a été lancée en 2015 et offre 67 services en ligne différents aux citoyens rwandais et étrangers via le Web.

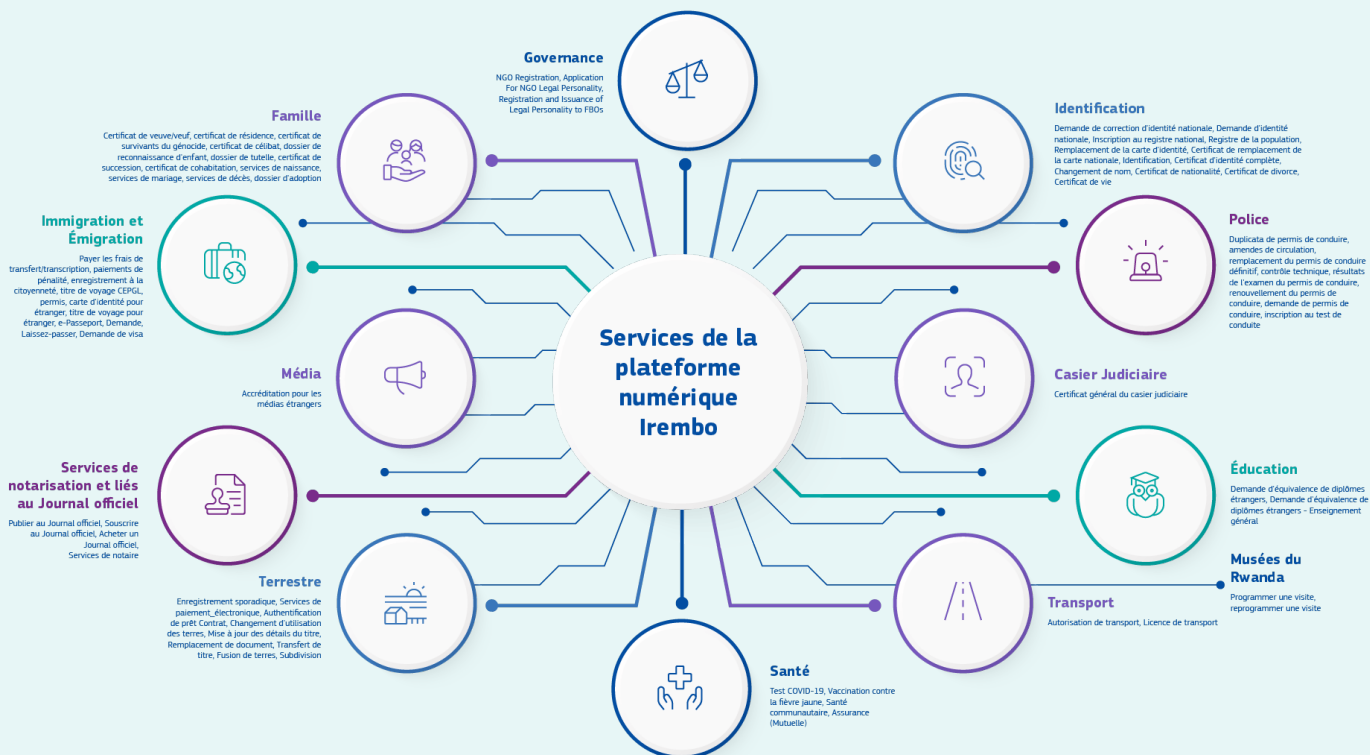
Exemples : réservation de test Covid-19, certificat de naissance, carte d'identité nationale, utilisation des terres

Certificats, renouvellement de permis de conduire, enregistrement d'ONG

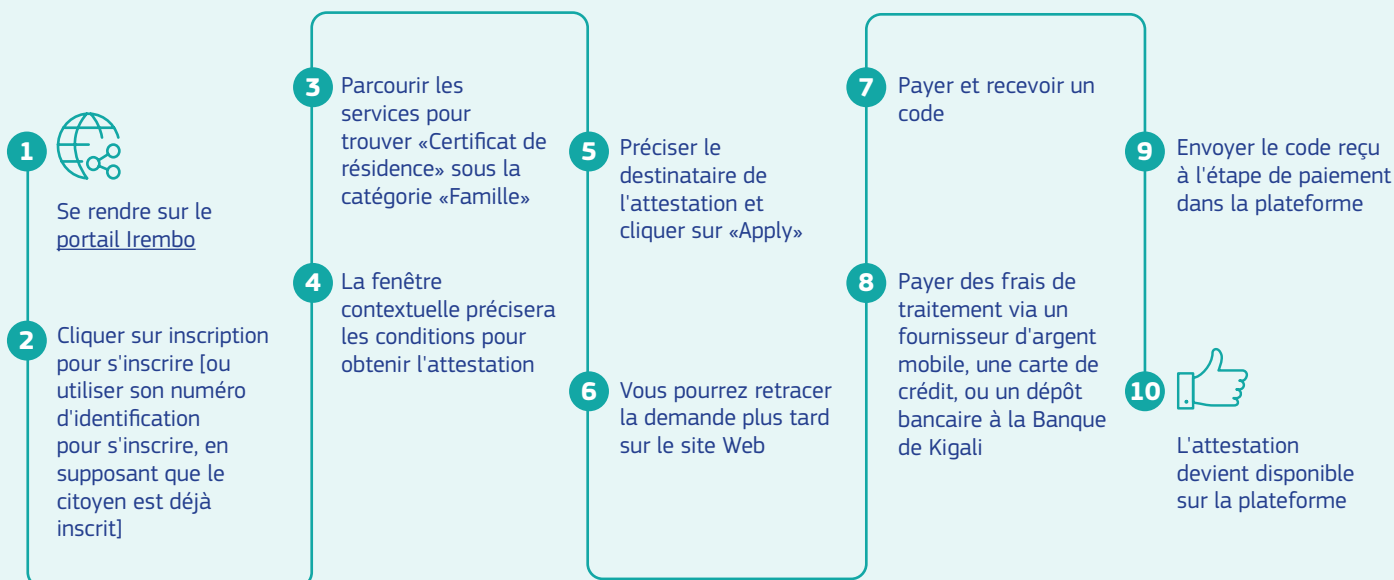


En 2018, la plateforme avait traité plus de 2,7 millions de transactions provenant de 2,4 millions d'utilisateurs uniques (environ 20 % de la population)

Services proposés par la Plateforme



Les 10 étapes pour recevoir une attestation de résidence





ÉTUDE DE CAS

Urna de Cristal de Colombie

Cette étude de cas traite en premier lieu du gouvernement ouvert¹⁰, et dans une moindre mesure de gouvernance électronique. Cependant, dans l'intérêt général des praticiens de la coopération au développement, elle a été ajoutée ici pour enrichir la discussion et souligner comment la gouvernance électronique peut soutenir la bonne gouvernance.

« Urna de Cristal » (c'est-à-dire boule de cristal) est une initiative de participation et de gouvernement ouvert du gouvernement de la Colombie [1, 9, 10]. Elle a été conçue en 2010 par le Ministère des Technologies de l'Information et de la Communication avec la Présidence de la République, soulignant l'importance d'être proche des centres de pouvoir institutionnel pour réussir le changement. La conception a été réalisée en collaboration avec le Haut Conseiller à la Communication, le Haut Conseiller aux Affaires Régionales et à la Participation Citoyenne et le Secrétaire à la Transparence. Cette large collaboration institutionnelle a permis d'harmoniser l'initiative avec les stratégies publiques régionales, d'autres initiatives nationales de transparence et de lutte contre la corruption.

L'initiative visait à promouvoir la participation des citoyens et la transparence du gouvernement en mettant en place une plateforme multicanaux intégrant les médias traditionnels tels que la radio et la télévision aux médias numériques tels que les sites Web et les médias sociaux. Urna de cristal offre aux citoyens la possibilité d'interagir directement avec le gouvernement national, de poser des questions aux fonctionnaires, de faire des propositions spécifiques pour améliorer les projets et de recevoir des actualités sur les projets publics qui les intéressent.

L'initiative est à ce jour la principale plateforme pour la participation civique en Colombie. L'ouverture de canaux et le développement d'exercices de participation ont produit des résultats à fort impact qui ont contribué à un changement dans l'établissement de relations entre les citoyens et le gouvernement national. L'initiative a lancé un certain nombre de thèmes de participation, y compris des thèmes populaires comme les sports et les loisirs : elle comprenait, par exemple, une consultation ouverte pour permettre aux gens de contribuer à la préparation d'une nouvelle loi dans le secteur du sport en collaboration avec le département administratif des Sports, des Loisirs, de l'Activité Physique et de l'Utilisation du Temps Libre (Coldeportes).

La participation des citoyens a été documentée et est disponible sur ce [site Web](#). Depuis 2018, ces informations sont partagées sous la forme d'ensembles de données ouverts via le [portail de données du gouvernement de la Colombie](#).

¹⁰ OECD: Open Government: a culture of governance that promotes the principles of transparency, integrity, accountability and stakeholder participation in support of democracy and inclusive growth.

INDICE 2020 DU DÉVELOPPEMENT DE L'ADMINISTRATION EN LIGNE (EGDI)

Cap-Vert

Niveau d'évolution: **moyen à élevé**

Le Cap-Vert fait partie des leaders du développement de gouvernement numérique parmi les 47 pays les moins avancés (PMA). C'est le résultat de la mise en œuvre de l'Agenda numérique national, dans le cadre du Plan stratégique pour le développement durable (2018-2030). Le Plan a contribué à la diversification économique et à la promotion des technologies numériques grâce à une infrastructure numérique de qualité, une demande croissante de services et des compétences numériques pour améliorer la compétitivité. Le programme est cofinancé par la Banque mondiale, avec un montant de 30 millions de dollars sur cinq ans.

Guinée

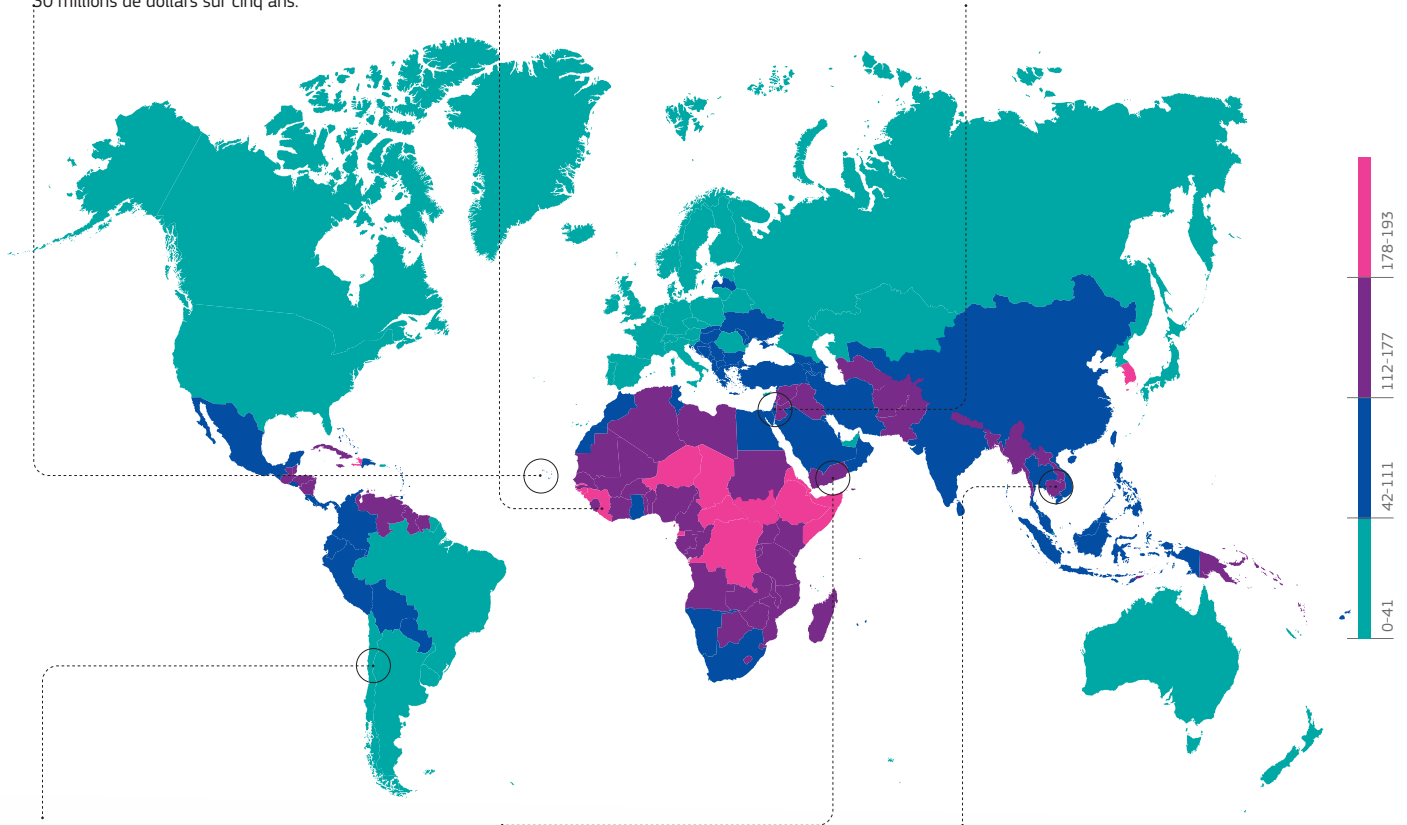
Niveau d'évolution: **faible à moyen**

Le pays a un niveau croissant (moyen) de développement du capital humain, ainsi qu'un niveau moyen de développement des infrastructures. Néanmoins, il est toujours sous-performant en matière de fourniture de services publics en ligne.

Liban

déclassé de **haut à moyen**

Malgré une crise prolongée dans le pays, cette baisse est davantage le reflet des changements méthodologiques introduits dans la mesure de l'EGDI 2020 (notamment pour déterminer l'indice des infrastructures de télécommunications et l'indice du capital humain) que la conséquence d'un certain désinvestissement réel dans le gouvernement numérique.



Chil1

Niveau d'évolution: **élevé à très élevé**

L'amélioration des infrastructures de télécommunications, y compris dans les zones rurales et reculées du pays, et le niveau élevé de pénétration des appareils mobiles et de l'Internet mobile ont soutenu le développement de l'administration en ligne dans le pays. Le Chili a également joué un rôle de chef de file international en soutenant la coopération internationale et régionale dans le développement de l'administration en ligne, par exemple en participant au réseau E-Leaders de l'OCDE et en contribuant à l'Agenda numérique pour l'Amérique latine et les Caraïbes (eLAC).



Le développement de **l'administration en ligne continue de progresser**, la valeur moyenne globale de l'EGDI passant de 0,55 en 2018 à 0,60 en 2020

Yémen

Niveau d'évolution: **faible à moyen**

Malgré le conflit en cours, le Yémen a fait des progrès en se concentrant principalement sur l'expansion de l'infrastructure des TIC et l'amélioration de l'accès des citoyens aux services gouvernementaux de base. Le pays a été en mesure d'améliorer sa prestation de services en ligne malgré des niveaux relativement faibles d'infrastructure et de développement du capital humain.



Entre 2018 et 2020, une **amélioration globale** a été remarquée dans les différents groupes de pays:

- Augmentation des **pays les moins avancés** (PMA), des **pays en développement sans littoral** (PMA) et des **petits États insulaires en développement** (PEID) avec des valeurs élevées et très élevées d'EGDI de 29 %
- Augmentation de 57 % des **pays à revenu intermédiaire** de la tranche inférieure ayant des niveaux élevés de développement électronique et augmentation de leurs scores moyens d'EGDI de plus de 15 % (scores moyens EGDI passant de 0,43 à 0,50)

Cambodge

Niveau d'évolution: **moyen à élevé**

L'amélioration de l'infrastructure des télécommunications et les taux élevés de pénétration de la téléphonie mobile ont joué un rôle important dans le passage du pays du groupe EGDI moyen au groupe élevé. Plus précisément, le pays a élaboré un plan stratégique d'administration en ligne spécifique (2018-2023) dans le cadre du plan directeur des TIC 2020 du Cambodge et de la politique des télécommunications-TIC 2020. Plus récemment, le gouvernement a déclaré que la gouvernance électronique était une priorité pour assurer la prestation de services pendant l'épidémie de COVID-19.



Facteurs critiques clés pour le développement de l'administration en ligne:

- Ressources financières (pas seulement !)
- Forte volonté politique
- Leadership stratégique
- Engagement à étendre l'offre de services numériques

Références

Subhajit Basu (2004) *E-Government and developing countries: An Overview*.

Moulin (2014). *E-Government for Good Governance in Developing Countries*. IDRC.

Garson, D.G. (2006). *Public Information Technology and E-Governance*. Sudbury, MA: Jones and Bartlett Publishers.

Gouvernement du Rwanda, Ministère des collectivités locales, (2017). *Rapport de résultats 2016-2017. Programme d'appui à la décentralisation au Rwanda. Appui aux plans de développement de quartier (DDP)*.

GSMA, (2016). *Digital Inclusion and Mobile Sector Taxation*.

Jeong Chun Hai, and Ibrahim, (2007). *Fundamental of Development Administration*. Selangor: Scholar Press. ISBN 978-967-5-04508-0

Malhotra, C. (2015). *A Design Framework for Evolving a Citizen-Centric Information Society*. In P. Thomas, M. Srihari, & S. Kaur (Eds.), *Handbook of Research on Cultural and Economic Impacts of the Information Society* (pp. 25-41). Hershey, PA: IGI Global. doi:10.4018/978-1-4666-8598-7.ch002

OCDE, (2018). *Digital Government Strategies: Good Practices. Colombie : Urna de Cristal. Dans : Boîte à outils du gouvernement numérique*.

Saugata, B., and Masud, R.R. (2007). *Implementing E-Governance Using OECD Model (Modified) and Gartner Model (Modified) Upon Agriculture of Bangladesh*. IEEE. 1-4244-1551-9/07.

van Dijk, J., Ebbers, W., & van de Wijngaert, L. (2015). *eGovernment. The International Encyclopedia of Digital Communication and Society*, 9999, 1-10.

Groupe de la Banque Mondiale, (2016). *Rapport sur le développement dans le monde 2016 : les dividendes du numérique*. Publications de la Banque mondiale.

UE, (2019). *Guidelines and Roadmap for full deployment of e-governance systems in Africa. Final report 2019*. Le rapport a été commandité par l'unité C5 (Villes, Autorités locales, Numérisation, Infrastructures) de la Direction générale de la coopération internationale et du développement.

Si Ying Tan et Araz Taeilghagh, (2020). *Smart City Governance in Developing Countries: A Systematic Literature Review*, MDPI, 2020

