

PNUD Burkina Faso

**ELABORATION D'UNE STRATEGIE  
D'APPUI AU DEVELOPPEMENT DE LA  
GOUVERNANCE ELECTRONIQUE  
AU  
BURKINA FASO**  
*Rapport Sectoriel*

Consultant: Cissé Brahim

2002

# INTRODUCTION

La gouvernance électronique ou **e-governance** ou **cybergovernance** ou **gouvernance en ligne** désigne la manière de diriger et d'administrer propre à un gouvernement en ligne, permettant à celui-ci, grâce à l'utilisation d'Internet et des NTIC, d'améliorer les services publics, de développer la responsabilisation et la transparence dans les relations entre les citoyens et l'Administration, tout en favorisant le développement d'une société de l'information et le processus de démocratisation qui l'accompagne.

Le gouvernement en ligne fait référence à l'ensemble des services gouvernementaux accessibles aux citoyens par Internet, la gouvernance en ligne favorise, de son côté, une participation directe des citoyens dans le processus de décision gouvernemental et reflète leurs besoins réels et leur bien-être, en bénéficiant du gouvernement électronique comme outil

La stratégie d'appui au renforcement de la gouvernance électronique qui sera présentée dans cette partie s'inscrit dans les orientations du plan national de bonne gouvernance adopté par le gouvernement du Burkina Faso en 1998. Ce plan vise à créer les conditions pour réduire les charges de fonctionnement de l'état et améliorer la transparence, la productivité, la qualité des services et la pertinence des prises de décisions et la mobilisation sociale.

Les prestations électroniques en générale peuvent contribuer à améliorer la qualité des services, réduire la bureaucratie, éliminer les étapes et les files d'attente inutile. En effet ce type de service permet à chaque personne d'être servi dans un temps relativement bref et en un seul endroit.

Pour des raisons spécifiques au contexte Burkinabé, nous allons pas limiter le champs de la gouvernance électronique au seul volet électronique. Nous intégrerons également l'utilisation d'autres médias de masse tel la radio, la télévision, les journaux.

Cette section représente le rapport sectoriel sur la gouvernance électronique au Burkina Faso. Il se compose de trois partie :

La première fait l'état des lieux en matière de gouvernance électronique au Burkina Faso, la deuxième décrit les produits et les stratégies de développement de la gouvernance électronique au Burkina Faso, enfin la troisième partie fait ressortir les mécanismes de suivi évaluations des différents produits.

# ETAT DES LIEUX

L'existant que nous décrivons vient de deux sources. Il s'agit d'une part des informations d'entretiens que nous avons eu au cours de nos rencontres avec certains responsables de structures publiques, privées, associatives et d'ONGs, d'autre part d'informations provenant sur des études antérieure déjà réalisées dans le domaine des TIC au Burkina Faso.

## Les infrastructures de base

Nous assistons aujourd'hui à un Burkina à double vitesse. D'un côté nous avons les localités de Ouagadougou et de Bobo-Dioulasso qui disposent de tous les équipements perfectionnés qui peuvent contribuer au développement de la gouvernance électronique, de l'autre côté nous avons le reste du pays qui manque de tout.

**La radio** : En effet hormis Ouaga et Bobo la plupart des autres localités ont un accès très difficile par exemple à la radio nationale par moment. A Ouahigouya nous avons constaté que les fréquences de la radio malienne était plus accessibles que celles de radio burkina. Fort de ce constat, des radios pour la plupart confessionnelles ou associatives sont apparus dans certains chef lieu de province. Malheureusement les rayons d'émissions de ces radios ne couvrent pas toutes les zones souhaitées. A Koupéla dans la province du Kouritenga, la Mairie a recourt régulièrement au service de crieurs publiques pour faire passer certaines informations au près des populations de la communes.

**La presse écrite** : Quant à la presse écrites, tous les journaux viennes de Ouaga ou de Bobo. Leur disponibilité dans les autres localités est tributaire des transporteurs routiers privés et de l'état des routes car en saison pluvieuse, certaines régions entières du pays reste parfois isolés durant des jours.

**L'informatique** : L'outil informatique est surtout vulgarisé dans les ONG et les projets de développement financés par des bailleurs de fonds. Si pour les projets, ils ont les moyens de maintenir les équipements et de former leur personnel, les ONGs dans la majorité des cas dont le matériel informatique est le fruit de dons, elles ne disposent pas de ressources nécessaires à la maintenance et la formation du personnel. Le service publique est e parent pauvre de l'informatique dans le reste du pays. Les équipements qui s'y trouvent viennent de Ouaga. Ils sont placés là sans tenir véritablement compte du contexte d'utilisation : installation électrique et locaux inadaptées, personnel mal formé ou pas du tout formé. L'essentiel de ces équipements restent très longtemps en panne parce qu'il n'y a pas de ligne budgétaire prévu pour cela ou parce qu'il faut transporter

l'équipement jusqu'à Ouaga ou Bobo ou encore faire venir un technicien de Ouaga ou de Bobo.

**Le Téléphone fixe** : Le réseau téléphonique est caractérisé par trois choses. La disponibilité, la qualité et le coût.

La disponibilité se situe surtout au niveau des villes de Ouaga et de Bobo. Dans ces deux villes, la demande d'obtention d'une ligne fixe peut varier entre deux et six mois d'attente. Néanmoins certains clients obtiennent très rapidement leur ligne téléphonique fixe soit au bout d'une semaine. Il ne nous a pas été possible d'avoir une réponse par rapport à cette disparité dans les de satisfaction des demandes de téléphone fixe.

La qualité du service selon la plupart des utilisateurs des provinces doit être amélioré. Les coupures sporadiques de téléphone sont fréquentes dans les provinces. Les zones rurales n'ont aucun accès au téléphone.

**Le téléphone mobile** : On remarque une forte croissance dans ce domaine. S'il est assez difficile d'obtenir un abonnement au réseau de l'ONATEL, le client peut obtenir une satisfaction instantanée chez les autres opérateurs privés de téléphonie mobile.

**Internet** : Il y a un réel engouement pour Internet dans tout le pays. C'est même un phénomène de mode. Tout le monde veut « avoir » internet. Il est par contre plus difficile pour les différents utilisateurs de répondre à la question de savoir comment les uns et les autres utilisent Internet pour résoudre les questions de développement. La réponse à cette question d'autant plus difficile que lorsqu'on sait seule une toute petite minorité des usagers d'Internet sait faire la différence entre un site Internet et une adresse électronique. Très peu de personnes sont informées sur les ressources qu'Internet peut offrir pour participer aux efforts de développement.

Les utilisateurs qui naviguent sur Internet à Ouaga, Bobo et dans les autres localités ne consultent pratiquement pas les sites Internet burkinabés. Les seuls sites consultés sont ceux de la presse écrite. Les sites gouvernementaux sont complètement ignorés des internautes. Quand ils ne sont pas ignorés ils sont systématiquement délaissés au bout de quelques consultations parce que trop statique ou régulièrement inaccessible.

**Les coûts élevés des moyens de communications** : Les coûts sont élevés pour le transport, l'électricité, les télécommunications et le matériel informatique mais surtout pour l'accès internet. Les cyberCafés qui offrent la connexion internet vendent de services connectivités variant entre 15 F CFA la minutes à 100 F CFA la minute. De plus les Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) privés tous installés à Ouaga ne peuvent avoir accès à la clientèle du reste du pays à cause de la concurrence déloyale de l'ONATEL. En effet un client abonné chez un FAI privé payera au cours d'une connexion la communication inter urbaine.

Tandis si le même client était abonné chez l'ONATEL, il payera la communication urbaine au cours de sa connexion.

## LES ACTEURS

**L'administration publique et les collectivités locales :** Il existent plusieurs logiciels d'applications spécifiques dans les administrations publiques. Les domaines informatisés sont les dépenses et les recettes publiques, l'état civil, la justice et la paie du personnel. Ces logiciels pour la plus part sont développés et mis en œuvre par la DELGI ou le CENATRIN. Le secteur privé n'est pas souvent sollicité pour le développement de logiciels au profit de services de l'état et de ses démembrements. Seul le trésor public fait appel à des consultants pour le développement de certaines applications financées par les partenaires au développement. La principale utilisation de l'informatique reste la Bureautique. Plusieurs ministères disposent cependant de schéma directeur informatique.

**Le secteur privé :** Les structures privées sont très peu informatisées. Nous avons constaté que cette situation répond à une volonté manifeste d'éviter d'être transparent dans sa gestion afin de ne pas « s'exposer » aux impôts. De façon générale, la plupart des opérateurs économiques privés pense qu'hormis la vente du matériel, le secteurs des services informatiques n'est pas un secteur porteur en matière de bonnes affaires. Les hôtels par exemple ne sont pas informatisés et ne disposent pas de sites internet. Les représentations régionales de la chambre de commerce n'ont pas accès à internet.

**Les ONG et les partenaires aux développement :** Ils sont dépendants de leurs donateurs et n'ont pas de politique informatique véritablement propre à eux. Le matériel qu'ils utilisent est dans sa grande majorité du matériel de dons et qui leur pose des difficultés de maintenance car n'ayant pas prévu de budget à cet effet.

# LES PRODUITS

## Titre : INFORMATISER LE FICHER CENTRALE DE LA POLICE

### *Justification*

Le Fichier Central est le lieu d'enregistrement et de classement des déclarations de vols d'objets et de l'identité des personnes interpellées. Dans la pratique à chaque objet déclaré volé et à chaque personne interpellée correspond une fiche. En face d'un objet mis en cause, il faut vérifier parmi ces nombreuses fiches pour s'assurer que l'objet n'a pas été déclaré volé. Cette recherche entraîne une énorme perte de temps parce qu'elle s'effectue manuellement.

Par ailleurs, lorsqu'une personne est interpellée dans commissariat, il faut vérifier si c'est la première fois ou si elle a déjà fait l'objet d'une interpellation. Cette vérification est aussi coûteuse en temps parce que manuelle et nécessitant la consultation d'une multitude de fiches.

L'automatisation des tâches au sein du Fichier Central est indispensable pour une recherche efficace et rapide des informations.

### *Détail des interventions*

- Etude pour comprendre le fonctionnement actuel du fichier central ;
- Identifier les points faibles liés à la gestion actuelle du Fichier Central ;
- Répertorier l'ensemble des contraintes à prendre en compte ;
- Recenser de manière exhaustive les souhaits des utilisateurs ;
- Identifier les points positifs.
- Proposer un cahier de charge de réalisation
- Concevoir le système informatique du fichier central de la police

### *Planning d'exécution*

Année 1	Année 2	Année 3
Développement d'un logiciel de gestion du fichier central de la police. Equipement de deux commissariats de Police.	Mise en œuvre d'un intranet pour le fichier central.	Suivi et évaluation des deux projets pilotes.

Durée : 3 ans

## **Titre : INFORMATISATION DE LA GESTION DES ELECTIONS**

### ***Justification***

La liste électorale est un processus de confection et de mise à jour des listes électorales servant à la tenue de tout scrutin municipal, législatif ou présidentiel. Ce fichier comprend les données de tous les électeurs désireux de participer à une élection. L'automatisation de la gestion des listes électorales offre des avantages parmi lesquels il y a :

L'identification de chaque électeur de façon unique

L'automatisation et le contrôle efficace des cartes d'électeurs

La réduction du coût de confection des listes électorales

Son utilisation pour plusieurs élections

L'amélioration de la qualité des listes électorales

Un meilleur contrôle de la confection et de la mise à jour des listes électorales

### ***Détail des interventions***

Méthodologie de l'informatisation du fichier électoral

Acquisitions ou dispositions à prendre pour une fiabilité de l'opération

Définition des choix technologiques

Conception du système informatique de gestion du fichier électoral

### ***Planning d'exécution***

Année 1	Année 2	Année 3
Etude pour l'informatisation du fichier électoral. Validation de l'étude à travers un atelier national	Réalisation du système informatique. Acquisition des équipements. Recrutement et formation du personnel Test du système.	Exploitation du système

Durée : 3 ans

## **Titre : RENFORCEMENT DES SERVICES ADMINISTRATIF EN LIGNE : Mairie, Impôts, Commerce, Justice, Assemblée nationale**

### ***Justification***

Certains services de l'état sont en contact permanent avec le grand public. Ce public est composé du citoyen ordinaire, du secteur privé, des ONGs et aussi d'autres services publics. Il s'adresse donc à l'administration pour obtenir le plus souvent de l'information dans divers secteurs d'activités. Cette recherche d'information variées entraîne le déplacement dans de multiples ministères. Une fois dans les ministères concernés, l'obtention de l'information est conditionnée à la présence physique de l'agent public. Quant il est présent, on trouve toujours une file d'attente devant son Bureau. Lorsque vous parvenez à le rencontrer il n'est pas rare qu'il vous dise que vous vous être trompé de destination et qu'il faut plutôt vous adressez à tel ou tel ministère. Pour éviter de tel désagrément l'état peut utiliser Internet comme interface avec les citoyens pour offrir certains services notamment l'information et la mise en ligne de certains formulaires. La volonté politique dans ce sens existe déjà au Burkina par la mise en ligne de certains textes législatifs et réglementaires.

### ***Détail des interventions***

Faire l'inventaire des réalisations existantes  
Mener des campagnes de sensibilisation et d'information sur les services et produits de l'administration en ligne  
Consolider et améliorer les réalisations existantes  
Créer des points d'accès aux services et produits en lignes dans les lieux publics (Marchés, Gares routières, Ecoles, etc...)

### ***Planning d'exécution***

Année 1	Année 2	Année 2
Mener une étude pour identifier les besoins réels des usagers des services publics. Développer les services en lignes	Former le personnel à la gestion des espaces grand public. Equipés les accès grand public. Rendre opérationnel les espaces d'accès.	Suivre et évaluer le programme.

Durée : 3 ans

## **Titre : TELEMEDINCE**

### ***Justification***

Le Burkina Faso est un pays qui a choisi la solution de la santé pour tous en favorisant le développement du système sanitaire communautaire sous la tutelle de l'état qui en définit la politique, gère les ressources humaines et financières à travers le ministère de la santé. Ce système de santé est basé sur une structure pyramidale au sommet de laquelle se trouvent les centres de références dans lesquels se trouvent les quelques spécialistes du pays. Il faut dire que l'accès à ces spécialistes n'est pas toujours facile pour une grande majorité des patients et du personnel de santé.

Seul l'état assure également la formation des professionnels de santé à travers la faculté de médecine et l'école nationale de santé publique.

L'utilisation d'Internet comme outil d'aide au diagnostic et de formation peut être d'apport précieux pour améliorer le système de santé du Burkina Faso.

### ***Détail des interventions***

Mettre en place une association d'informatique médicale

Etudier la mise en place d'un projet pilote de télé médecine

Mettre en œuvre une télé médecine entre deux régions du Burkina Faso

Intégrer les CHU du Burkina Faso dans un réseau de télé médecine avec des hôpitaux du Nord.

### ***Planning d'exécution***

Année 1	Année 2	Année 3
Améliorer la connectivité de la faculté de médecine et de l'école nationale de santé publique	Lancer le projet de télé médecine au Burkina Faso. Associer les CHU à d'autres projets de télé médecine	Evaluer le projet de télé médecine.

Durée : 3 ans