



Cours E-Services

Chapitre 4 : E-Gouvernement

Faïçal Felhi

felhi_fayssal@yahoo.fr

Définition de La Gouvernance

- La gouvernance fait référence à un ensemble d'interactions entre les différentes institutions du pays, telles que le gouvernement, le secteur privé, et la société civile
- Également, la gouvernance décrit les processus par lesquels ces différentes institutions exercent le pouvoir au sein d'un pays donné

Définition de La Bonne Gouvernance

- **Les définitions** de la bonne gouvernance mentionnées précédemment militent en faveur de **la qualité de la gouvernance**.
- La qualité de la gouvernance ou la bonne gouvernance peuvent être **caractérisées et mesurées** par plusieurs **indicateurs et attributs**.

Indicateurs de Bonne Gouvernance

- Les caractéristiques identifiées par le **Programme des Nations Unies pour le Développement** (PNUD) sont les plus fréquemment utilisées dans les projets de recherches et développement.
- Le **PNUD** propose **9 caractéristiques** de la bonne gouvernance

1) participation	“Tous les citoyens (hommes et femmes) devraient avoir leurs voix entendues au cours de la prise de decision, soit directement ou soit à travers des institutions intermédiaires légitimes qui représentent leurs intérêts. Telle participation générale est construite sur la liberté d'association et parole, ainsi que les capacités qui permette au citoyen de participer de manière constructive”
2) La règle de la loi	“Les structures légales, spécifiquement les lois de droit humain, devraient être justes”
3) La transparence	“La transparence est basée sur la circulation libre de l'information. Les Processus, les institutions et l' information sont accessibles aux gens concernés, et assez d'information est fournie pour les comprendre et les gérer”
4) Complétude	“les Institutions et les processus essaient de servir tous les intervenants”
5) Orientation du consensus	“La bonne gouvernance sert de mediateur entre les différents intérêts pour atteindre un consensus général sur le meilleur intérêt du groupe et/ou si possible sur les politiques et les procédures”
6) Équité	“Tous les citoyens (hommes et femmes) ont des occasions pour améliorer ou maintenir leur bien-être”
7) Efficacité et efficience	“Les processus et les institutions produisent des résultats qui satisfont les besoins de citoyens en faisant le meilleur usage des ressources”
8) Imputabilité	“Les décideurs du gouvernement, le secteur privé et les organisations de la société civile sont imputable de leurs gestions.
9) Vision stratégique	“Les décideurs et le public ont une perspective générale et à long terme de la bonne gouvernance et le développement humain, avec un sens de ce qui est nécessaire pour un tel développement. Il y a aussi une compréhension des complexités historique, culturelle et sociale sur lesquelles est fondée cette perspective”

Définition du E-gouvernement

- L'ONU (Organisation des Nations Unies) proposent cette définition, dans laquelle, l'e-gouvernement fait référence à
 “l'utilisation de l'Internet pour délivrer l'information et les services du gouvernement aux citoyens”.
- La définition d'e-gouvernement proposée par le PNUD suppose que l'information et les transactions soient accessibles en ligne aux citoyens.

Les Caractéristiques majeures d'E-Gouvernement

1. usage de l'intranet, e-mail, et des technologies des bases de données centrales comme plateformes qui simplifient les processus, les opérations et les actions impliquées dans la gestion interne des gouvernements.
2. Mise à disposition des services en ligne
3. Mise en ligne des transactions , et
4. Utilisation des installations électroniques qui renforcent l'ouverture et la transparence.

Avantages d'e-gouvernement

- Les systèmes de l'E-gouvernement favorisent la concrétisation des indicateurs d'une bonne gouvernance.
- L'E-gouvernement est avantageux pour chaqu'un des quatre types d'interactions:
 1. "G2C - interaction entre le gouvernement et le citoyen,"
 2. "G2B - interaction entre le gouvernement et les entreprises,"
 3. "G2E - interaction entre le gouvernement et ses employés," et
 4. "G2G - interaction au sein du gouvernement ".

L'E-gouvernement est au service des Citoyens

- Les citoyens gagnent du temps parce que l'e-gouvernement permet un accès en ligne, facile, et rapide à l'information et aux services. Un tel accès s'effectue en quelque minutes et secondes, au lieu de plusieurs jours et heures qui sont nécessaires dans les formes traditionnelles d'accès à l'information et aux services.
- L'accès en ligne à l'information et aux services "peut éliminer les déplacements physiques aux bureaux publics ainsi que les appels téléphoniques".
- L'e-gouvernement permet aux citoyens d'accéder à l'information et aux services 24/7 "autour de l'horloge, sept jours / semaine". Donc, l'e-gouvernement étend l'accessibilité aux citoyens de l'information et des services publics.
- La livraison en ligne des services est centrée sur le citoyen car l'e-gouvernement cherche à répondre à ses besoins.
- les citoyens peuvent avoir un accès direct aux services publics; par conséquent, il n y a plus d'intermédiaire.

L'E-gouvernement est au service des Citoyens

Le fait que les citoyens tirent profit, notamment de l'accès amélioré à l'information et aux services, favorise la bonne gouvernance:

1. Par exemple, un meilleur accès des citoyens à l'information et aux services publics favorise la transparence de la bonne gouvernance. Cela veut dire que l'e-gouvernement établit et maintient la circulation libre d'information et des opérations et assure leur accessibilité aux citoyens n'importe où et n'importe quand.
2. L'E-gouvernement contribue à augmenter l'imputabilité des directeurs publics et les employés. Par conséquent, l'e-gouvernement renforce l'indicateur de l'imputabilité de la bonne gouvernance.
3. De plus, l'approche basée sur l'objectif de mieux servir le citoyen illustre le rôle d'e-gouvernement en matière d'amélioration de l'indicateur de la complétude de la bonne gouvernance. C'est à dire, l'e-gouvernement aide les institutions du gouvernement à satisfaire les besoins des citoyens .

L'E-gouvernement sert les Employés Publics

- L'E-gouvernement permet aux employés de **facilement partager l'information** au sein de leurs institutions publiques.
 - l'information partagée facilite et favorise la collaboration entre les employés des institutions.
- Également, l'e-gouvernement permet la **collaboration inter et intra institutions**.
- De plus, l'e-gouvernement facilite les opérations de **collecter des données**.
- En outre, l'e-gouvernement fournit aux employés **des outils qui simplifient l'exécution** de leurs tâches.

L'E-gouvernement réduit les coûts des institutions du gouvernement

- **L'utilisation de l'internet permet au gouvernement local d'effectuer efficacement les opérations des achats**
 - Envoyer les propositions des achats à une liste des fournisseurs à travers un simple clic de la souris permet aux gouvernements locaux de **gagner du temps** parce qu'ils n'ont plus besoin de passer le temps d'effectuer les **procédures administratifs tel que** "photocopier, plier, adresser et poster les offres
 - De plus, les propositions en ligne des achats permettent aux gouvernements locaux **d'économiser l'argent**. Envoyer les propositions des achats par un clic de la souris réduit **la quantité énorme du papier** qui est nécessaire au cours du traitement manuel des offres d'achats. En outre, les propositions économisent les coûts de la poste nécessaire à la circulation traditionnelle des propositions d'achats
- **Dans ce respect, l'e-gouvernement favorise l'attribut de l'efficacité de la bonne gouvernance**

L'E-gouvernement Améliore la livraison du service public

- Les directeurs publics dans le nouveau paradigme de l'e-gouvernement cherchent à diriger les actions internes de leurs institutions afin de **gagner la “satisfaction du citoyen”**.
- Les officiers publics qui opèrent dans le paradigme de l'e-gouvernement produisent des services pour les citoyens. Ainsi, **les limites du départements disparaissent** à travers **le partage de l'information** au sien de l'institution publique.
- Au lieu d'avoir une gestion rigide prisonnière de règlements stricts, l'e-gouvernement permet **la collaboration entre les départements différents des institutions publiques**.
- L'e-gouvernement améliore **le style de leadership** en permettant aux cadres et aux directeurs publics d'opérer comme des **coordinateurs et facilitateurs** des activités des institutions plutôt que comme des **régulateurs et contrôleurs**.

L'E-gouvernement Améliore la livraison du service public

- L'E-gouvernement améliore **la qualité des modes internes et externes de la communication** des institutions en diversifiant et multipliant les canaux de la communication officiels et non officiels qui permettent aussi la réaction opportune.
 - Par conséquent, l'e-gouvernement améliore **la concrétisation de l'attribut de la participation** de la bonne gouvernance parce qu'il fournit des mécanismes à travers lesquels les intervenants communiquent leurs besoins, perceptions, inquiétudes, et intérêts.
- L'E-gouvernement convertit cette manière traditionnelle de fournir des services à une livraison du service électronique qui **n'exige pas d'interactions du face-à-face.**
- Également, l'e-gouvernement permet une livraison des services **plus flexible et adaptés aux exigences différentes des utilisateurs**
 - Donc, l'e-gouvernement **améliore une meilleure serviabilité des gouvernements**

L'E-gouvernement accroît la compétitivité Économique du Gouvernement Local

- L'outil qui encourage la formation des e-communautés est l'e-gouvernement.
- Ainsi, les gouvernements locaux “communiquent l'image comme étant des régions (numériques) connectées et informatisées”
- Donc, l'e-gouvernement est une méthode qui aide les gouvernements locaux à établir la compétitivité économique qui permet la prospérité (croissance) locale.