

Table des matières :

1	Introduction	2
2	Description de l'organisation d'accueil.....	3
2.1	Bref Historique et mission de l'OEA.....	3
3	Le Secrétariat exécutif pour le développement intégral (SEDI).....	5
3.1	Le mandat de stage :.....	5
3.2	Le fonctionnement du Secrétariat exécutif pour le développement intégral (SEDI).....	6
3.3	Les mécanismes de coopération du SEDI.....	7
3.4	Les Programmes du SEDI.....	9
3.4.1	Programme de <i>cyberadministration</i> et d'achats publics.....	9
3.4.2	Programme de développement municipal.....	10
4	Étapes et stratégies des gouvernements en ligne mises en place dans la région	11
5	Situation actuelle du gouvernement électronique dans la région	13
6	Des défis et opportunités	15
7	Perspectives et recommandations	18
8	Appréciation du stage :.....	22
	Bibliographie :.....	24
	Annexe-1: Le Secrétariat Générale de l'OEA, (organigramme):	26
	Annexes-2: Les états membres :.....	27
	Annexes-3 : Le mandat.....	28

Rep le 07.11.05

1 Introduction

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont permis le développement d'une véritable société de l'information. Cette société a changé en profondeur les références, les modes et les comportements, les habitudes de consommation et les possibilités d'informer le public étant donné que ce dernier bénéficie d'un plus large accès à ces nouveaux modes technologiques.

Tous les domaines de la vie ont été envahis par les nouvelles technologies. Ce nouvel outil a permis aux individus, aux entreprises et à la société dans son ensemble, de mieux communiquer, d'échanger des biens et des idées et d'accéder à l'information.

La modernisation de l'État n'a pas fait exception. L'utilisation de la technologie dans les services que les gouvernements offrent aux citoyens est de plus en plus répandue et l'on constate de nombreux bénéfices dans toutes les activités pour les différents acteurs impliqués (gouvernements, citoyens et secteur privé) lorsqu'ils mettent en place de telles infrastructures technologiques. Leur usage promet d'accroître l'efficacité et la compétence des gouvernements et de modifier ses relations avec le public, d'accroître la transparence et aussi de renforcer l'intégration des citoyens au processus démocratique.

L'objectif du présent rapport est, dans un premier temps, d'exposer le rôle principal de l'*Organisation des États américains (OEA)* dans le domaine du gouvernement électronique au sein du *Secrétariat exécutif pour le développement intégral (SEDI)*. Il présentera dans un deuxième temps, le fonctionnement du *SEDI* et ses défis liés dans les différentes stratégies de gouvernement électronique mises en place en Amérique latine et les Caraïbes.

2 Description de l'organisation d'accueil.

2.1 *Bref Historique et mission de l'OEA.*

En 1948, 21 États du continent américain ont signé la Charte de l'OEA afin d'authentifier leur engagement à la réalisation de buts communs et le respect de leur souveraineté. De plus, elles ont adopté, au même moment, la *Déclaration américaine des droits de l'homme*, première déclaration internationale en son genre à être ratifiée sur le continent.¹

Le concept de la coopération interaméricaine remonte bien plus loin que cela. Dans les années 1820, *Simón Bolívar*, aussi connu sous le nom du libérateur, avait envisagé une région « *unie par le cœur* ». Plus tard, en 1890, les nations de la région ont formé le *Bureau commercial des républiques américaines*, qui s'est ensuite transformé en Union panaméricaine avant de devenir l'OEA. Depuis 1948, l'*Organisation des États américains* s'est agrandie pour accueillir les nations des Caraïbes anglophones et le Canada, ce qui a eu pour effet de donner une vision plus intégrale et globale à l'ensemble du continent américain.

La principale mission de l'OEA est de rassembler les pays des Amériques afin de renforcer la coopération et de promouvoir les intérêts communs. Elle est le principal forum de la région de l'Amérique latine pour le dialogue multilatéral et l'action concertée.

¹ Documents de base concernant les droits de l'homme dans le système interaméricain, <http://www.cidh.oas.org/docdebase.htm>

On remarque un engagement sans équivoque à l'égard de la démocratie tel qu'exprimé dans la Charte démocratique interaméricaine :

*“Les peuples des Amériques ont droit à la démocratie et leurs gouvernements ont pour obligation de la promouvoir et de la défendre ”.*²

S'appuyant sur cet élément fondamental, l'OEA travaille à la promotion de la bonne gouvernance, au renforcement des droits de la personne, de la paix et de la sécurité, et au traitement de problèmes complexes relié à la pauvreté, aux drogues et à la corruption.

Par le biais de décisions prises par ses entités politiques et des programmes exécutés au sein du secrétariat général (annexe-1), l'OEA encourage l'accroissement de la coopération et de la compréhension des différents enjeux qui s'y rattachent à l'échelle interaméricaine.

Les états membres de l'OEA (annexe-2) ont intensifié leur coopération depuis la fin de la « guerre froide », tout en relevant des nouveaux et d'importants défis. En 1994, les 34 présidents et premiers ministres démocratiquement élus de la région se sont réunis à *Miami* dans le cadre du *Premier sommet des Amériques* et y ont établi des objectifs généraux en matière de développement politique, économique et social. Ils ont, par la suite, continué à se rencontrer périodiquement afin d'assurer un suivi et de procéder à l'examen des priorités et des intérêts communs. Dans le cadre de ce processus continu de Sommets des Amériques, les leaders de la région ont confié à l'OEA un nombre croissant de responsabilités pour aider à la promotion d'une vision partagée des pays, et entre autres dans le but de mettre en œuvre des initiatives de collaboration à l'intérieure de programmes de technologie de l'information et des communications (TIC).

²ⁿ http://www.oas.org/OASpage/frn/documents/Democratic_Charter.htm

3 Le Secrétariat exécutif pour le développement intégral (SEDI).

3.1 Le mandat de stage :

Le mandat de stage s'est principalement effectué au sein de la division du *SEDI* de l'*OEA*, plus particulièrement dans le cadre de deux volets dont le *Forum de pratiques exemplaires* et le *Réseau de leaders en gouvernement électronique* dont les détails seront présentés dans la section subséquente (3.4.1).

Les activités du premier volet étaient d'assurer le parachèvement du forum sur les procédures gouvernementales d'achat public (*Procurement*) via *Internet* et la préparation et mise à jour de l'espace documentaire « en ligne ». De plus, cette démarche incluait de faire le lien avec les différents participants, dont les spécialistes sur la question, de voir à la préparation des vidéos conférences et présentations ainsi que la planification et livraison des sessions en ligne et finalement, d'assurer la publication du sommaire exécutif du forum sur les achats.

Dans le deuxième volet, au sein du *Réseau de leaders en gouvernement électronique*, le mandat était la mise à jour de l'information sur la page *Web* du réseau (www.redgealc.net) ainsi que la recherche d'informations sur les meilleures pratiques en matière de gouvernement électronique.

3.2 Le fonctionnement du Secrétariat exécutif pour le développement intégral (SEDI).

Le SEDI est l'entité responsable des projets et activités de développement et coopération internationale dont l'intégration des sciences et technologie de l'information, de l'éducation et des politiques de développement. Il relève directement du bureau du secrétaire général *José Miguel Insulza*, (voir annexe-1 : organigramme).

Le *SEDI* a été créé en juin 1999 par l'assemblée Générale de l'OEA et a lancé ses travaux en janvier 2000. Il a pour mission de promouvoir, de coordonner, de gérer et de faciliter la planification et l'exécution de programmes, de projets et d'activités de coopération solidaire au sein de l'OEA, conformément au plan stratégique de partenariats pour le développement.

Le *SEDI* canalise des efforts en vue d'améliorer sa capacité à exécuter des projets de développement, de manière à répondre aux besoins en développement des États membres et afin que ces pays aient la possibilité de mobiliser un financement extérieur et ainsi assurer une meilleure gestion de leurs ressources.

Ces projets sont financés par le *Fond spécial multilatéral du conseil interaméricain pour le développement intégral* (FEMCIDI). Chaque année, les membres affiliés disposent d'un montant approximatif de \$ 2M US pour des projets reliés aux sciences et technologie.

Les projets qui répondent aux conditions de sélection fixées par le *SEDI* sont soumis aux différentes *Commissions spécialisées non permanentes* (CENPES)³ et aux unités et bureaux spécialisés de l'*OEA*.

Des avis techniques sont suggérés par les commissions et tiennent compte du niveau de ressources financières et humaines de chaque pays demandeur. Par la suite, le *Secrétariat exécutif* identifie les profils de projets en fonction de leur intérêt technique et de leur contribution aux besoins de développement des pays en question.

3.3 Les mécanismes de coopération du *SEDI*

Le plan d'action du *SEDI* a pour objectif le perfectionnement de nouveaux mécanismes d'élaboration de programmes, fondés sur l'application des pratiques optimales employées dans les pays du continent américain et les autres régions du monde. Les nouveaux mécanismes doivent faciliter la participation du secteur privé et de la société civile aux initiatives interaméricaines de coopération technique et de formation.

Ces programmes visent à aider les gouvernements à identifier les possibilités d'action, les leçons à tirer de l'expérience acquise lors de la mise en œuvre de ces mécanismes et les pratiques optimales dans le domaine de la passation des marchés publics, du gouvernement électronique, du développement municipal et de la santé et sécurité professionnelles.

³ Commissions spécialisées non permanentes

Ces projets visent également, dans une perspective de responsabilité sociale des entreprises, à élaborer des programmes de coopération et formation technique et de la recherche de cofinancement pour renforcer les capacités institutionnelles en partenariat avec les secteurs publics et privés.

En effet, ces alliances avec le secteur privé prennent la forme d'importantes contributions qui aident à promouvoir les objectifs de développement des États membres de l'OEA. Il faut préciser que ces contributions, estimées à 11,12 M\$ EU vont directement aux gouvernements, sous la forme de contributions non monnayables telles que services, droits et licences, la formation. Parmi celles-ci, il convient de mentionner l'accord avec Microsoft estimé à environ 6 M\$ US qui a contribué au développement municipal, aux achats publics et aux *télécentres*.

Pour sa part, l'accord avec la firme *Stewart Title*⁴ estimé à plus de 1,5 M\$ EU avait pour but de soutenir le développement dans les domaines du cadastre, de l'enregistrement des propriétés et le recouvrement de l'impôt foncier. L'accord avec *Axesnet*⁵ estimé à peu moins de 1 M\$ EU était destiné particulièrement à favoriser l'utilisation du gouvernement électronique et modernisation des opérations et services fournis par les municipalités.⁶

⁴ Firme multinationale de consultation spécialisée en matière de cadastre, d'inscription au cadastre et de perception des impôts.

⁵ Firme colombienne spécialisée dans l'élaboration de stratégies et des solutions technologiques pour l'Internet

⁶ http://www.oas.org/SGInfAnual/2004/English/Annual_Report.pdf, page 117-126

3.4 Les Programmes du SEDI

3.4.1 Programme de *cyberadministration* et d'achats publics

Le Programme de *cyberadministration* du SEDI a pour objet de servir de catalyseur en Amérique latine et aux Caraïbes, et d'apporter aux gouvernements de la région un appui intégral à chacune des étapes de son processus de mise en oeuvre. Depuis 2003, une formation sur les bases de la *cyberadministration* a été dispensée à plus de 300 personnes par le biais du *Portail éducatif des Amériques*. À travers son *Forum électronique sur les pratiques optimales*, le SEDI a mis en partage leurs expériences et les connaissances acquises par les dirigeants et les hauts fonctionnaires chargés de la *cyberadministration* au Chili, au Canada et au Brésil.

Grâce à l'appui du FEMCIDI et en collaboration avec *l'Institut de la connectivité dans le continent américain*, il a été possible de transmettre un nouveau savoir et des connaissances détaillées sur les pratiques de la *cyberadministration* et des achats électroniques du Chili aux représentants de divers pays de la région. Enfin, le processus de mise en oeuvre consenti lors de l'accord avec *Microsoft*, dont il a été question précédemment, visait à offrir des portails municipaux ayant pour but de renforcer les capacités en *cyberadministration* de diverses municipalités de la région et parallèlement d'offrir des solutions pour les achats publics fondés sur les bonnes expériences des pays membres.

3.4.2 Programme de développement municipal

Ce Programme a pour but de dispenser une assistance technique et une formation aux municipalités des États membres afin d'accroître leur capacité administrative et technique à la prestation de services dans les domaines du cadastre et de l'enregistrement, ainsi que de la *cyberadministration*.

Sur le thème de la *cyberadministration* se sont forgées des alliances avec des entreprises du secteur privé – en particulier *Microsoft* et *Axesnet* – ayant pour but de promouvoir l'utilisation d'outils de la *cyberadministration*, notamment par l'entremise de portails municipaux et de systèmes d'achats. Un appui a été également apporté à diverses institutions pour l'élaboration de stratégies de *cyberadministration*. En outre, divers fonctionnaires municipaux de la région ont participé à de la formation en ligne octroyée par l'*AICD* à travers du *Portail éducatif des Amériques*.

Dans la gestion des cadastres, il a été possible d'effectuer des échanges en direct entre des différentes institutions spécialisées et un atelier de travail régional organisé par les municipalités de la région des Andes, réunissant plus de cent participants. Par la suite, diverses municipalités participantes ont élaboré des paramètres de modernisation de projets, représentant la somme de 31 M\$ en investissement. Dans la région des Andes, ces activités ont pour leur part bénéficié de l'appui de la *Corporation andine de financement (CAF)*⁷

⁷ http://www.oas.org/SGInfAnual/2004/English/Annual_Report.pdf, page 117-126

4 Étapes et stratégies des gouvernements en ligne mises en place dans la région

Il n'y a pas qu'une seule stratégie modèle ou unique sur la façon d'aborder ou concevoir le gouvernement électronique, mais plusieurs choix qui doivent être adaptés aux différents contextes nationaux ou locaux, c'est-à-dire aux aspects qui devraient faire partie d'une politique nationale de gouvernement électronique qui pourrait mener à la création des solutions nationales. Dans le cas des principaux pays de l'Amérique Latine le *SEDI*, identifie cinq (5) perspectives dans la création d'une stratégie de gouvernement électronique :

a) Avoir une vision et un modèle pour l'implémentation :

Cela sous-entend l'identification des principaux secteurs pour le développement ayant un impact prédominant dans la vie des citoyens, que ce soit au travail ou à la maison, pour toutes les générations et ainsi que pour les entreprises. Également dans cette vision le gouvernement identifie les mécanismes administratifs appropriés pour mettre en place ces applications et pour assigner des ressources nécessaires.

b) La stratégie doit être basée sur une présence en ligne (sur Internet)

Cette perspective reflète ce que le citoyen veut et non ce que les organismes étatiques veulent offrir, c'est-à-dire, que celle-ci est centrée autour des besoins du citoyen, plutôt que de la façon dont les agences sont organisées. Cette approche, connue sous le nom *d'intentions basées sous la conception*, est réalisée dans le cadre de portails organisés visant principalement les services offerts plutôt que des ministères ou d'agences du gouvernement. Il est utilisé particulièrement dans le cas du Mexique et Chili- ou les gouvernements ont développé des portails pour les citoyens autour des événements qui affectent des individus, des entreprises et finalement le gouvernement.

c) Adoption d'une approche de médiation :

Dans le cadre de cette approche, les gouvernements doivent identifier les processus à restructurer. Ces derniers définissent les programmes, identifient les chevauchements, et le plan d'action, et enfin forment les ressources humaines pour les technologies de l'information (IT) reliée à divers aspects du gouvernement électronique, plus particulièrement à la gestion des relations avec le citoyen (CRM).

d) Le développement des propositions de services en ligne dont l'impact est élevé et si possible, commencer le processus de coordination avec les différentes agences.

Au Brésil, par exemple, le Ministère de la Santé a incorporé à son agenda des initiatives et des projets de connectivité, ainsi que le développement de services génériques de santé ; au Pérou, en République dominicaine et en Trinité et Tobago, les Ministères de la Santé prennent part à la définition des stratégies. Cela démontre qu'une grande partie des pays reconnaissent déjà le potentiel et les compétences du gouvernement électronique dans l'implantation de ces divers programmes.

e) La mise en oeuvre de mécanismes d'étalonnage (*benchmarking*).

Finalement, les gouvernements établissent les mécanismes permanents d'évaluation pour les différentes agences du gouvernement (et dans les sites *Web* des services de gouvernement électronique) afin d'examiner les préférences et le niveau de satisfaction des utilisateurs, et afin de recueillir des statistiques reliées à l'exécution et à la livraison des services.

5 Situation actuelle du gouvernement électronique dans la région

Le nombre d'initiatives reliées au gouvernement électronique demeure faible, notamment dans les Caraïbes. Si l'on fait l'inventaire des sites *Web* de gouvernement électronique de la région, il est possible d'observer leur implantation à trois différents niveaux du gouvernement soit ; central et national, régional (provinces ou départements), et local (dans les villes ou petites municipalités).

On se rend compte qu'effectivement le nombre de sites dans l'ensemble des pays reste encore peu élevé. Dans la plupart des cas, on retrouve seulement un site *Web* par gouvernement ou agence et bien souvent un seul site *Web* par ministère par exemple pour le Ministère sciences économiques.

Les pays qui souscrivent à un modèle de gouvernement électronique et qui se sont impliqués dans la réforme nationale de programmes incluant l'utilisation de technologies de l'information et de la communication (TIC), sont principalement les pays ayant le plus grand nombre de sites *Web* et de services en ligne disponibles. À titre d'exemple, citons le Brésil, le Chili, la Colombie, le Pérou et le Mexique.

À l'exception des pays mentionnés ci-haut, les sites *Web* de gouvernement électronique ne sont pas mis à jour régulièrement, et dans certains cas, on retrouve des mises à jour vieilles de 4 ans et plus.

Parmi les pays qui ont des portails, seulement le Brésil et le Chili offrent des services « en ligne ». D'autres, comme le Pérou, offrent la possibilité de consulter en ligne plusieurs bases de données du gouvernement et celui de la Colombie offre à son tour, l'alternative de soumettre les réclamations et les plaintes liées aux services offerts, mais aucun service ou consultation de bases d'information n'est accessible en ligne.

Tous les portails disponibles offrent une technologie peu avancée, avec l'exception de « *Tramite Facil* »⁸, un portail chilien de deuxième génération qui démontre une très bonne coordination entre les données des différentes agences du gouvernement.

Le Brésil se spécialise dans la gestion de portails dont l'utilisation est facilitée pour les citoyens. Tel que décrit antérieurement, ces portails sont organisés autour de thèmes comme l'économie ou encore les affaires sociales au lieu de s'attarder à la présentation générale des établissements ou agences du gouvernement.

Dans la majorité des cas, l'information sur le site *Web* et son administration sont centralisées. La maintenance et l'entretien des sites et la conception des composants techniques sont la responsabilité d'un *webmaster*.

⁸ « *Tramite Facil*, un excellent site du Gouvernement chilien,

La majorité des services en ligne sont limités à la mise en disponibilité des informations répertoriées dans les formulaires en ligne ou encore par la consultation de bases de données reconnues comme étant le plus haut niveau d'interaction. Dans certains pays, tels que le Brésil, le Chili, le Mexique et l'Équateur, les gouvernements offrent la possibilité de soumettre la déclaration d'impôts en ligne, mais les transactions globales et complètes sont rares. À un niveau plus local, un éventail de services est offert, par exemple le paiement des enregistrements de véhicules automobile et dans certains cas, l'information sur les états de comptes de taxes et impôts sont disponibles en temps réel pour les utilisateurs.

D'autre part, les applications de gouvernement électronique les plus populaires semblent être dans le secteur des services administratifs et de dimension économique, elles se concentrent spécifiquement dans la collecte des revenus des citoyens et des entreprises.

6 Des défis et opportunités

Il n'existe pas, encore une fois, un modèle unique de stratégie nationale pour cette Société de l'Information. Les régions les plus avancées en matière de télécommunication, tels que le Brésil, le Chili, la Colombie et le Mexique ont opté pour des modèles distincts et chacun ont obtenu des résultats intéressants. Il est remarquable que chacune de ces stratégies dispose de l'appui explicite des chefs d'État, promoteurs du développement de la stratégie nationale.

Par contre, les initiatives les plus récentes font preuve d'aucune orientation de la part des hautes sphères politiques. C'est en effet le cas pour l'Argentine et le Venezuela qui ont opté pour un développement de réseaux parallèles, qui jusqu'à présent n'ont pas permis une coordination nationale entre les autorités clés.

En accord avec les nouveaux initiés tels que l'Équateur, l'Argentine et les pays des Caraïbes, au développement de la *Société de l'information en Amérique latine et les Caraïbes*, les stratégies nationales sont principalement consacrées à des problématiques peu complexes, telles que les infrastructures.

Tandis qu'une grande partie des débats en Europe et aux États-Unis est centrée principalement sur des éléments plus avancés, comme le caractère privé et la légalité des activités numériques, en Amérique latine et dans les Caraïbes, la préoccupation sur l'accès et la connectivité aux *TIC* dominent les discussions reliées aux stratégies nationales.

Du point de vue de cette problématique, il n'est pas surprenant qu'une grande partie des stratégies nationales soit perçue comme des politiques liées à l'infrastructure technologique, laissant peu de place aux politiques consacrées à guider les modifications dans les relations sociales et économiques.

La fonction du gouvernement électronique gagne de l'importance dans les priorités stratégiques nationales. La transformation du rôle et fonctionnement de l'État, rend plus visibles les changements radicaux qu'implique la Société de l'Information et que l'agenda public doit se doter des projets plus perfectionnés, comme les transactions en ligne et la sécurité des réseaux.

De lancer des stratégies nationales pour la Société de l'information dans la région au-delà des préoccupations pour l'accès est un des plus grands défis pour le *SEDI* ainsi que pour les autres agences de coopération internationale. Cela signifie concrètement que :

- les centres communautaires virtuels devraient être transformés de centres d'accès en centres de services.
- les pages *Web* du gouvernement électronique ont intérêt à être transformées de sites d'information en sites de transactions.
- les lois sur la signature numérique devraient cesser d'être seulement des cadres légaux et devraient être concrètement mises en œuvre en accord avec les conditions de chaque pays impliqué dans ces initiatives.
- l'utilisation des ordinateurs dans les écoles bénéficierait à être intégrée dans le plan d'études des professeurs et les bases de données dans les hôpitaux doivent être utilisées pour le bénéfice direct du patient.

Tandis que l'écart numérique est encore un sujet de préoccupation dans la région, les nouveaux défis s'étendent jusqu'à la mise en œuvre des stratégies nationales. Si on considère l'étape actuelle comme une partie d'un processus évolutif, des nouveaux sujets comme le contenu, le caractère privé, la confiance des utilisateurs et la légalité des activités numériques, devront être inclus à l'agenda des gouvernements.

Pour une pleine utilisation de ces opportunités, il est nécessaire d'agir pour éviter la stagnation du gouvernement électronique en perfectionnant de façon continue les stratégies nationales.

Outre les nouveaux défis au niveau national, la nécessité existe d'étendre les perspectives de ces stratégies au-delà des frontières des pays, puisque certaines de ces stratégies ne pourraient être menées sans l'aide des agences en coopération et en soutien technique, dont le SEDI.

7 Perspectives et recommandations

Ce rapport a la prétention de présenter les choix complexes liés à l'ère de l'information auxquels les pays de l'Amérique latine font face. De plus, il illustre brièvement les défis relatifs au développement d'une infrastructure de l'information pour la région.

Cela dit, il est clair que les autorités gouvernementales pourront réussir dans ce domaine en instaurant l'accès universel aux TIC, en se concentrant sur la prédominance des applications de gouvernement électronique comme outil qui vise essentiellement une forme de « réinvention du gouvernement ⁹ » et en comblant le besoin de se doter de stratégies et d'une vision claire en matière de gouvernement électronique

Au niveau mondial, la discussion sur ce sujet se retrouve entre les étapes de formulation d'une vision stratégique et la formulation de politiques.

C'est d'ailleurs ce que l'on retient de la première phase du *Sommet mondial sur la société de l'information* qui s'est déroulé à Genève en décembre 2003, où les principaux intéressés ont défini une déclaration de principes et un plan d'action mondiale.

À l'avenir, les pays de l'Amérique latine et des Caraïbes devront chercher comment adapter ces stratégies pour atteindre leurs objectifs tel que suggéré lors du sommet de Genève. Pour faciliter ceci, ils devront travailler dans le cadre d'un plan d'action régional qui garantisse un rôle intermédiaire entre les stratégies nationales et les objectifs mondiaux.

⁹ « Trois principaux facteurs ont exercé des pressions énormes sur les gouvernements afin que l'on procède à une réforme en profondeur, une véritable **réinvention du gouvernement** : un niveau d'endettement national très élevé; l'essor des TIC et la globalisation des marchés qui s'ensuivit; des citoyens mieux informés et exigeants » Heeks (1999)

Ce plan d'action, qui dispose d'un caractère institutionnel, permettra aux pays membres d'avancer dans leur interaction avec la société de l'information virtuelle et mondiale, tel que proposée lors du prochain sommet de la société de l'information qui se tiendra en Tunisie en septembre 2005¹⁰.

L'OEA, à travers le SEDI, sera de grande utilité pour la région en ce qui concerne l'avenir de la *cyberadministration*. Ce cadre de développement qui soutenu par le *Portail éducatif des Amériques*, un outil sans précédent avec lequel l'OEA a rendu possible le partage des meilleures pratiques de la *cyberadministration* de l'hémisphère, et ce, non seulement au niveau national mais aussi dans les petites villes et municipalités (au niveau local). De plus, à la faveur du sommet du Genève de 2003 on a pris conscience des grands pas faites par l'hémisphère en matière de développement technologique. Par contre on constate que plusieurs régions souffrent d'un écart technologique important, tel que discuté précédemment, étant donné leur accès limité aux TIC.

Il est donc clair que les gouvernements de la région requièrent une nouvelle approche sur les perspectives de gouvernement électronique qui soit non seulement technologique, mais aussi politique et sociale. De là découle l'importance

¹⁰ Le Plan d'Action adopté à Genève précise que " Tous les pays devraient encourager l'élaboration de cyberstratégies nationales d'ici à la fin 2005, <http://www.famafrique.org/regentic/plnna.html>, <http://www.smsitunis2005.org/plateforme/index.php?lang=fr>

d'incorporer aux projets et aux mises en œuvre, diverses disciplines des sciences sociales.

En procédant à la dissémination des meilleures pratiques de la *cyberadministration*, le *SEDI* a contribué à améliorer le panorama dans la région en imposant la création de registres et bases d'informations sur ces pratiques, ainsi qu'en favorisant la recherche permanente sur les conditions particulières de chaque contexte local ou national.

Également, le *SEDI* pourra contribuer au développement de méthodologies de recherche pour assurer des services tels que ceux offerts à la population et aux utilisateurs dans le but de segmenter les façons de faire en fonction des divers types de traitements d'information selon des secteurs identifiés. (Santé, revenus et taxation, achats publics).

En outre, il convient de recommander le développement de politiques intégrées aux sciences sociales aux questions, comme la recherche sur les réseaux appropriés pour insérer chaque secteur local dans le monde global d'Internet, ainsi que de stratégies de communication entre les secteurs publics et privés. (*procurement*)

Les pays le plus avancés de la région (le Chili, le Brésil et le Mexique) ont compris que les TIC sont des outils efficaces qui reformeront l'articulation de leurs économies avec le monde, et qui contribueront à la transparence dans la

manipulation budgétaire et l'utilisation des ressources humaines, à la lutte contre la corruption et le clientélisme, l'efficacité et l'efficacités avec peu de ressources.

S'intégrer dans un monde virtuel signifie aussi incorporer les secteurs les plus défavorisés en leur permettant de s'approprier la technologie. Cela signifie d'intégrer ces derniers à des réseaux avec d'autres pays partenaires, tout en ayant la volonté politique de constituer ces canaux de communication, d'adapter l'administration gouvernementale aux attentes des citoyens en réinventant le rôle de l'état et de profiter des capacités techniques et humaines existantes.

En somme, ceci dresse un portrait de la réalité et la liste des tâches encore inachevés dans la région qui aideraient à faire progresser le développement de ce qui est reconnu comme « l'Économie de la Connaissance et du Savoir ».

8 Appréciation du stage :

Enfin, ce stage au sein du Secrétariat pour le développement intégral (SEDI) de l'OEA m'a permis dans un premier temps, d'acquérir des connaissances sur le fonctionnement des agences en coopération internationale, notamment à travers le portail des Amériques (forum) unique à l'OEA, qui permet tel que discuté précédemment, le partage des meilleures pratiques entre les différents gouvernements et autres agences internationales.

Il m'a été possible d'observer et d'apprécier, dans le cadre de mes fonctions, la réalité à laquelle font face les fonctionnaires internationaux dans leur quotidien.

Il m'a ainsi été possible de constater les avantages et l'efficacité des mécanismes de coopération (forum et le financement par le partenariat public/privé) offerts par l'OEA aux municipalités, tels que la mise en commun du savoir-faire et des expériences des gestionnaires de projets analogues des pays membres et le financement des activités de développement de projet de portails et sites Internet.

Dans le cadre du *Réseau de leaders en gouvernement électronique*, les recherches effectuées ont, pour leur part, permis de contribuer à l'élaboration de matériel didactique et de formation destinée aux participants des divers ateliers reliés aux processus électoraux électroniques et autres services gouvernementaux « en ligne ».

Bibliographie :

- ARAYA, Dujisin, "América Latina Puntogob Casos y tendencias en Gobierno Electrónico, Editions FLACSO, 255 pages, Chili, Santiago, avril 2004
- HEEKS, Richard, "Reinventing Government in the Information Age. International Practice in IT-enabled public sector reform". New York: Routledge, 1999
- MANN, Jim. "Tomorrow's Global Community: How the Information Deluge Transforming Business and Government". Philadelphia: Bain Bridge Books, 1998
- NEEF, Dale. "E-Procurement. From Strategy to Implementation". New Jersey: Prentice Hall, 2001
- NORRIS, Pippa. "Digital Divide. Civic Engagement, Information Poverty and the Internet Worldwide". New York: Cambridge University Press, 2001
- OECD "Citizen as Partners. Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy Making " (Collection "Governance") 2001.
- OSBORNE, David. "Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government." York: Plume, 1998.
- REILLY, Catherine, Raúl. "Observando el Gobierno Electrónico desde la Sociedad Civil: Un analyse des Programmes et Stratégies de E-gouvernement dans Huit pays de l'Amérique Latine. ", Rodrigo Araya. FLACSO. Chile. 2003
- RODRIGUEZ, Andrés "Projets pour une cadre régulateur des ITC en Amérique Latine". Washington DC: Working Paper, IDB-FOMIN, Mars 2001.
- THE WORLD BANK, "World Development Report 2002: Building Institutions for Markets". Washington, 2001.
- THE WORLD BANK "Information Infrastructure: The World Bank's Group Experience". Washington DC: The World Bank (OECD), 2001
- VALENTI, Pablo. "La société de l'information en Amérique Latine et le Caraïbe : Le Nouveau Cadre Institutionnel des TIC ", OEI: Revista iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación. Edition 2/Janvier-Avril 2002

Internet

COLLE, Royal. "Communication Centers and Developing Nations: A State of the Art Report". 1999. www.devmedia.org/documents/Banga.htm

Commission Interaméricaine des Droits de l'Homme
<http://www.cidh.oas.org/docdebase.htm>

Cyberadministration : La vision du canton de Genève
http://www.geneve.ch/chancellerie/E-Government/doc/confRHInternet_010423.pdf

Developement Innovations and Alliances, Organisation des Etats Américaines
<http://www.oainnovacionesyalianzas.org/Ingles/>

Institut pour la Connectivité dans les Amériques
<http://www.icamericas.net/index.php?newlang=fra>

Livre vert de la Société de l'Information, Brésil, Sept 2000
http://www.socinfo.org.br/documentos/doc_prog.htm

Le Centre de Recherches Pour le Développement International
http://www.idrc.ca/fr/ev-69633-201_100583-1-IDRC_ADM_INFO.html

Network of e-Government Leaders
<http://www.redgealc.net/index.php?newlang=eng>

ONU. La Science, l'Education et la Culture. Renforcement des Capacités pour l'e-Governance
http://portal.unesco.org/ci/fr/ev.php-URL_ID=4288&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=465.html

Organisation des Etats Américaines
<http://www.oas.org>

Publications en Ligne, Banque Interaméricaine de Développement
<http://www.iadb.org/idbamerica/index.cfm?&thisid=1972&articlepreview=0&>

Rapport Annuel du Secrétariat Général de l'OEA
http://www.oas.org/SGInfAnual/2004/English/Annual_Report.pdf

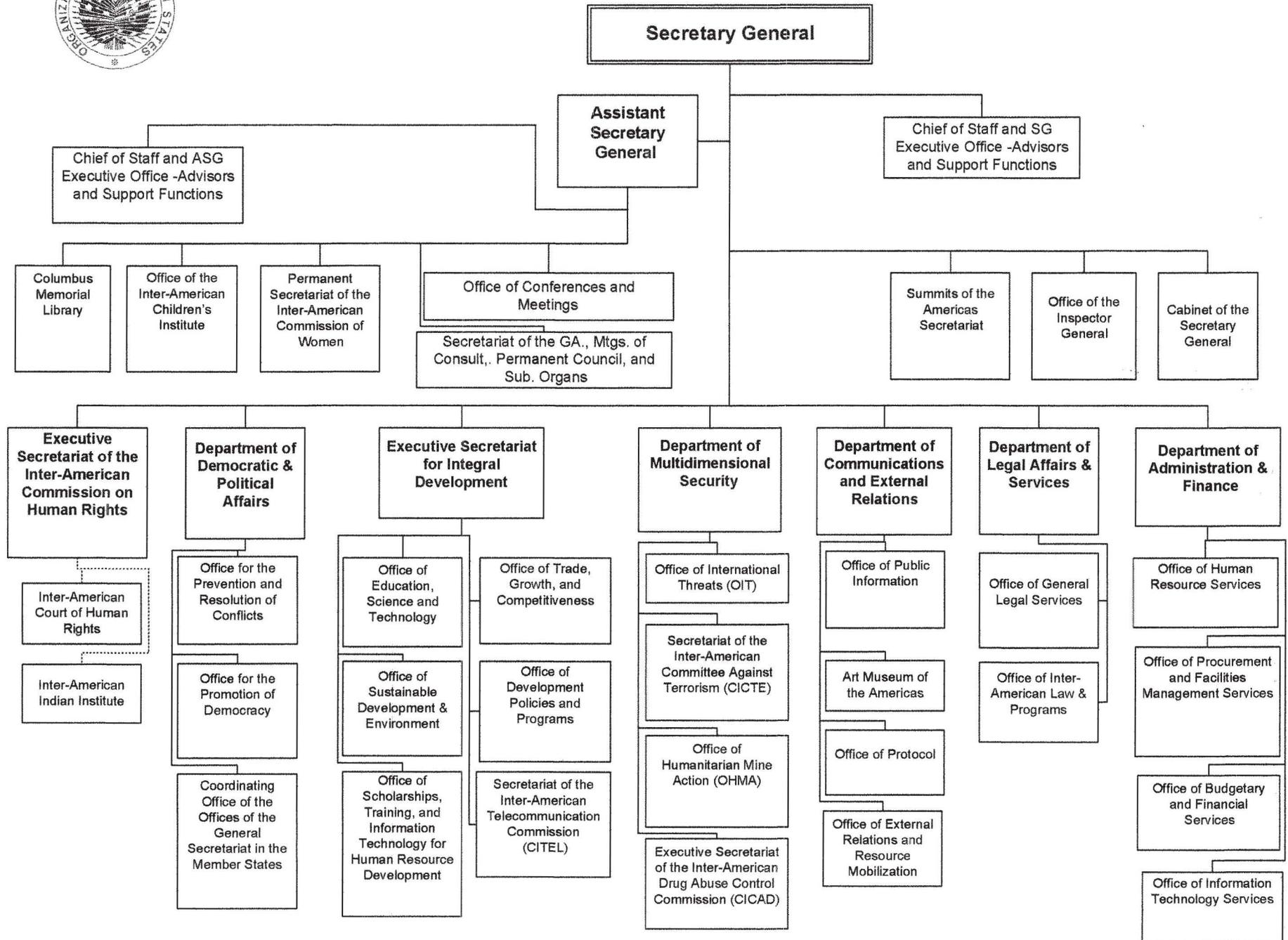
Red "Telecentros" de l'Amérique Latine
www.tele-centros.org

Sommet Mondial sur la Société de l'Information
<http://www.smsitunis2005.org/plateforme/index.php?lang=fr>

Sommet Mondial sur la Société de l'Information
<http://www.smsitunis2005.org/plateforme/index.php?lang=fr>



ORGANIZATIONAL CHART OAS GENERAL SECRETARIAT



Annexes-2: Les états membres :

Antigua and Barbuda	Guyana
Argentina	Haïti
The Bahamas	Honduras
Barbados	Jamaïque
Belize	Mexico
Bolivia	Nicaragua
Brésil	Panama
Canada	Paraguay
Chile	Pérou
Colombie	Saint Kitts and Nevis
Costa Rica	Saint Lucia
Cuba (*)	Saint Vicent and the Grenadinas
Dominica	Suriname
Dominican Republic	Trinidad and Tobago
Equator	United States of America
El Salvador	Uruguay
Grenada	Venezuela
Guatemala	

Annexes-3: Le Mandat:



13 décembre 2004

Andrés Guillen
1825, Talleyrand, #204
Brossard (Québec)
Canada, J4W 2Y8

Cher Andrés,

La présente a pour but de confirmer votre stage au sein du Département pour le développement intégral de l'Organisation des États américains. Le stage se situera au sein de la section du département qui se charge de la promotion de la coopération horizontale et la participation du secteur privé.

En particulier, les mandats du stage seront les suivants :

Forum de pratiques exemplaires

- Terminer le cycle « en ligne » du forum sur les procédures gouvernementales d'achat
- Préparation et mise à jour de l'Espace documentaire « en ligne »
- Contact des participants et suivi avec les présentateurs
- Préparation des vidéos présentations
- Planification et livraison des sessions en direct
- Assurer la publication du sommaire exécutif du forum sur les achats
- Planifier les 2 cycles suivants, à être mis en œuvre en coordination avec d'autres bureaux de l'OÉA, le premier sur un thème du bureau pour la promotion de la démocratie (possiblement sur les processus électoraux électroniques)

Réseau de leaders en gouvernement électronique

- Préparation d'un atelier dans les Antilles et d'un atelier au Canada
- Mise à jour de l'information sur la page web du réseau

Évidemment, il se pourrait que le stage comprenne des activités supplémentaires reliées à d'autres projets que nous gérons en développement municipal et en gouvernement électronique mais le mandat se centrera sur les deux éléments ci hauts mentionnés.

Je suis à votre disposition et à celle de l'École nationale d'administration publique pour toute question à cet égard.

Au plaisir de ce voir à la fin janvier 2005.



Antoine Chevrier
Chef, Innovations et Partenariats pour le Développement
Département pour le Développement intégral
Organisation des États américains
202-458-6259