



Dr NDEREYIMANA Jérôme

Conférence sur : “ Évolution de l'administration électronique (E-administration) publique au Burundi, de 2012 à 2024. Quelle innovations, opportunités et limites” ?.



Plan de la présentation

- ▶ Cette présentation va se décliner en deux grands points
- ▶ I. Construction de la théorie de l'évolution de l'administration électronique et son application au Burundi.
- ▶ II. Le retour du terrain sur la perception de l'administration électronique et son impact sur l'action publique dans ses limites et opportunités.

Introduction générale

- ▶ “La « révolution numérique » interpelle aujourd’hui les États, comme elle a affecté, également, le monde de l’entreprise” (Maisl, 2004; Boudreau, 2009).



Introduction générale (suite)

- ▶ Le **sens** de l'administration par internet : c'est “la mise en place de téléservices sur Internet par voie informatique
- ▶ Il s'agit d'un outil éminemment stratégique pour transformer les organisations et améliorer le service rendu aux citoyens”, (Roux, 2010).
- ▶ La **finalité** de l' e-gouvernement est de déployer un nouveau modèle de gouvernance des services publics en transformant les relations d'un gouvernement avec les usagers, les parties prenantes internes et externes;
- ▶ Il s'agit, en termes de finalité, d'adopter et d'utiliser des technologies de l'information et de la communication.

Objectifs de cette recherche

- **Evaluer :**
- **l'évolution (développement) de l'administration électronique au Burundi**
- **Son impact sur l'action publique**
- **Ses limites et opportunités**

Intérêt de recherche

- **Intérêt scientifique**, produire :
 - ✓ une doctrine nouvelle et spécifique sur cette thématique de l'administration électronique au Burundi
- **Intérêt social** :
- Avoir un impact sur l'usage des TIC en administration publique en général et au Burundi en particulier

Question centrale et questions subséquentes

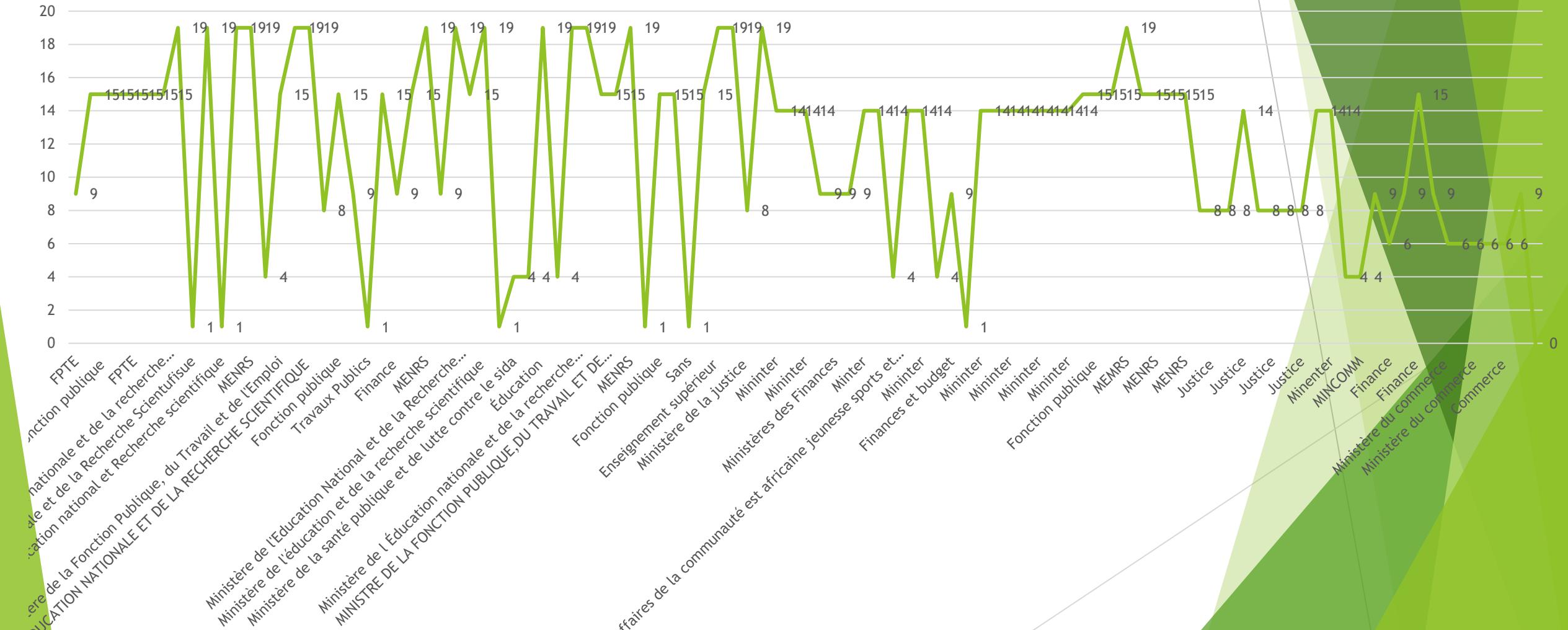
- Le gouvernement du Burundi a-t-il réussi à mieux implémenter et pérenniser l'administration électronique conformément à sa politique y relative?
- ✓ Quels sont les apports en termes d'innovation de cette administration, dispose-t-il tous les moyens nécessaires pour le succès de cette implantation notamment, les compétences, les moyens matériels et techniques ?
- ✓ Quels sont ses limites et quelles solutions à y apporter ?

Méthodologie de l'étude

- ▶ Pour répondre à une question de recherche dans ce projet, nous avons procédé à une méthodologie **qualitative** par l'administration des questionnaires, une méthode transversale et **empirique** combinant **l'observation**, **l'expérimentation**, la recherche **documentaire** nous ont permis de bien saisir les faits sociaux et la pratique administrative en la matière.

Présentation des données et problèmes rencontrés

- ▶ Collecte des données : 5 provinces (Bujumbura, NGOZI, GITEGA, BUBANZA et KAYANZA) ont été couvertes en 4 jours et 100 répondants ont participé à l'étude.
- ▶ Ces provinces sont représentatives de 4 coins du pays.
- ▶ Les fonctionnaires et tout autre usager des services public ont été visé, Hommes et femmes, de 20 à 60 ans âge du début et de fin de carrière des employés.
- ▶ Les difficultés rencontrées sont la lenteur administrative, réticences et formalités administratives.

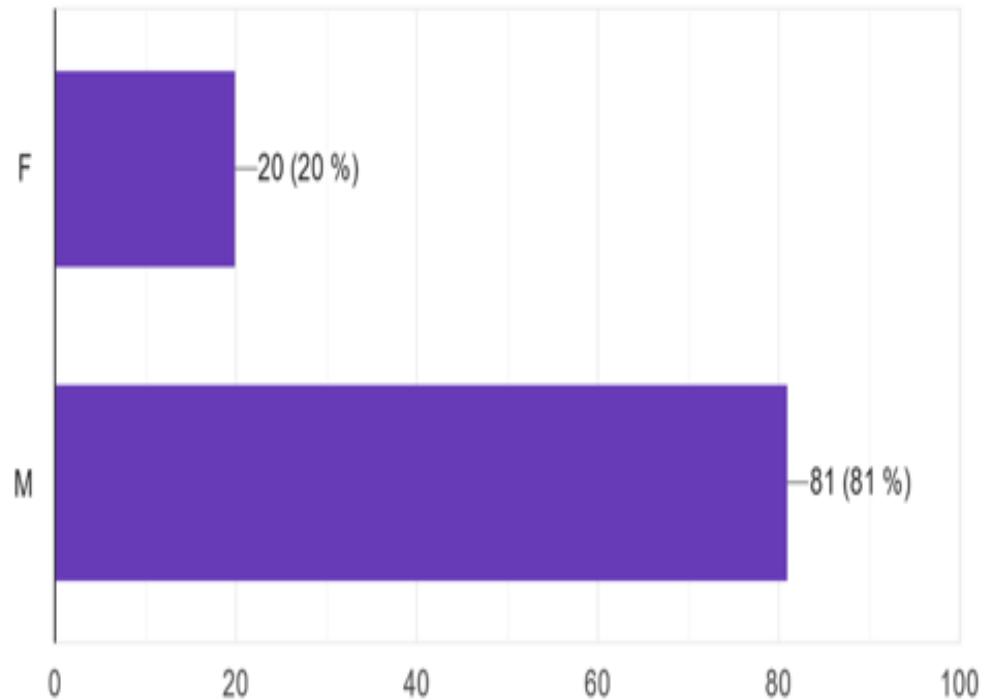




Présentation par sexe

Sexe :

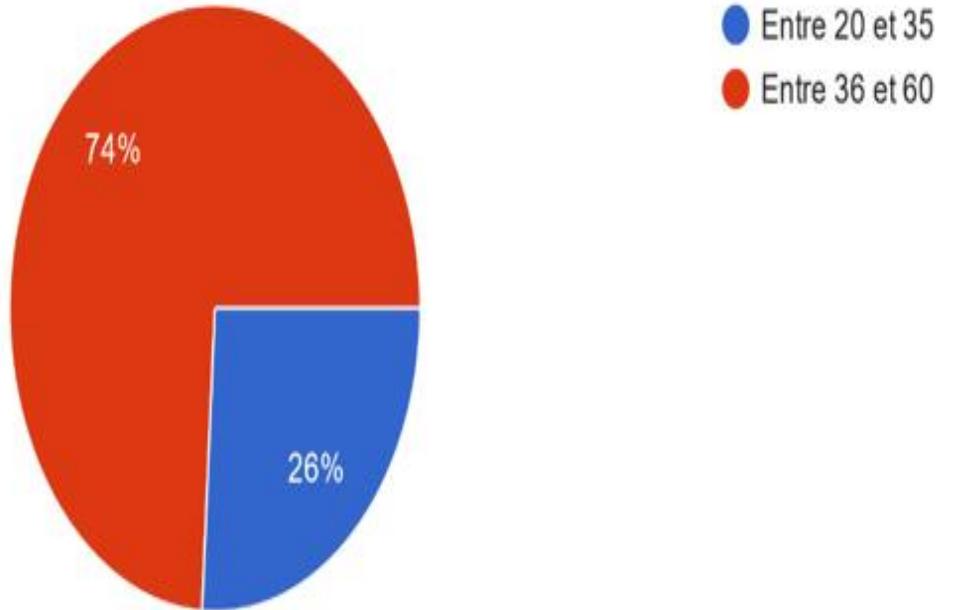
100 réponses



Présentation par âge

Age

100 réponses

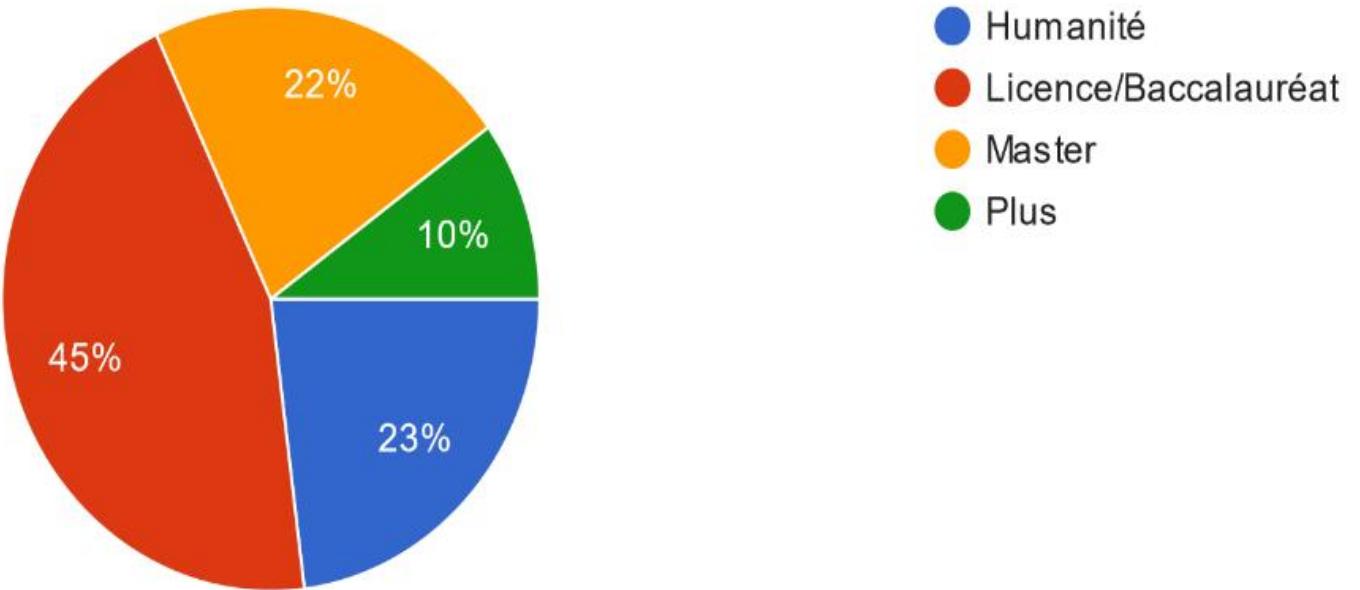


- Entre 20 et 35
- Entre 36 et 60

Présentation par formation

Niveau de Formation

100 réponses





Une vue globale sur l'évolution de l'administration électronique enregistrée dans le temps

- ✓ « L'administration électronique est un levier exceptionnel pour la réforme et la modernisation de l'administration. Elle est au service des transformations administratives, elle ne peut en être la finalité. Elle offre des innovations pertinentes dans les relations entre les usagers et les administrations», (Henri Oberdorff, 2006).



Après **la deuxième guerre mondiale**, les sociétés même évoluées ne comprenait pas le rôle de l'ordinateur.

- ▶ Son usage dans les services publics avait été désigné de gouvernement machine.
- ▶ La promotion de l'usage de l'internet était considérée comme défiant l'Etat dans une perspective libertaire
- ▶ Les années **60 et 70** sont caractérisées par l'apparition progressive de **l'informatique** dans les organismes tant privés que publics avec le projet **d'automatisation de certaines tâches** comme, calcul, comptabilité, paie, etc.
- ▶ La croissance de sa fiabilité accompagnée de gain en termes de productivité et de coûts par rapport aux précédents équipements a conduit à l'évolution du dispositif de télématique



Suite

Le rôle de l'État à promouvoir ce concept à travers l'apparition d'Internet sur la scène publique a commencé à se stabiliser, pour s'imposer autour des années 2000.

- ▶ Ce rôle a été reconnu sous l'administration de B. Clinton et A. Gore aux États-Unis, illustrée par le thème des « **autoroutes de l'information** ».
- ▶ Au Burundi, elle est apparue effectivement en 2010 avec la mise en place des textes et stratégies juridiques et politiques, notamment, le plan national de digitalisation (PNDTIC 2010-2025) concrétisé par la mise en place des guichets uniques

L'évolution de l'administration électronique en 4 phases



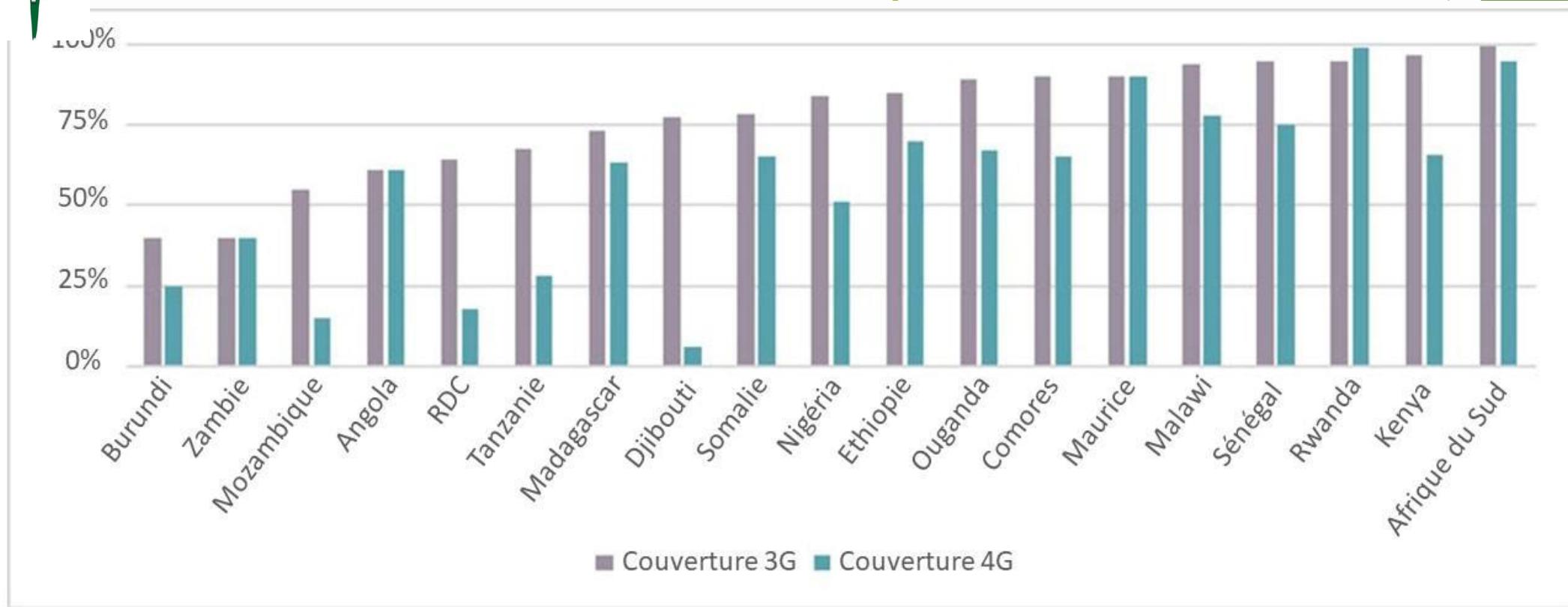
- **Phase d'information (présence en ligne)** : elle consiste en processus électroniques de prestation de services ;
- **Phase d'inter action** : c'est lien de communication électronique personnel fourni par l'institution au citoyen par voie de messagerie, le moteur de recherche.
- **Phase de transaction** : celle-ci automatise les informations, les interactions et traitements de certaines transactions.
- **Phase d'intégration** : c'est un processus intra et inter organisationnel à partir d'une gestion efficace de la relation avec le citoyen.

Des tentatives de mettre en œuvre des outils adoptés pour la construction de l'administration numérique au Burundi



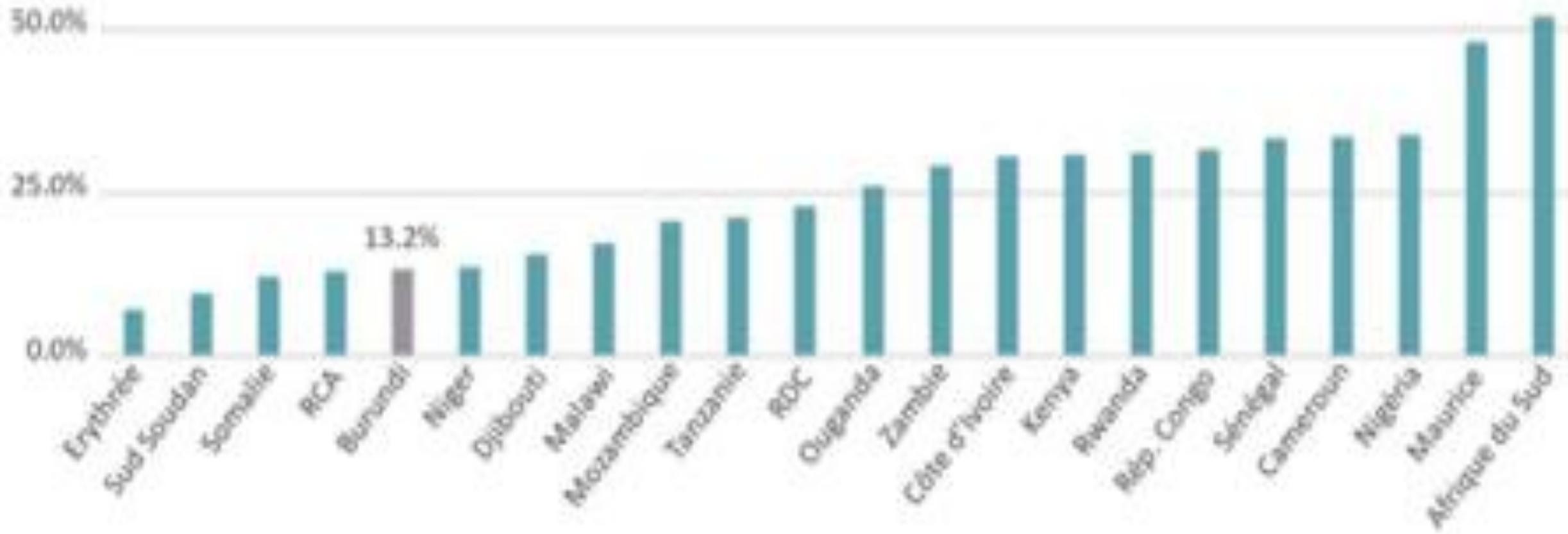
- ▶ Le Burundi dans la perspective de s'aligner sur la même lancée de l'économie numérique a mis en place le système de guichet unique électronique qui est fonctionnel depuis le mois d'octobre 2018.
- ▶ Ce projet a été initié par l'OBR en collaboration avec les autres institutions gouvernementales impliquées dans le commerce national ou international, notamment, l'Agence de Développement du Burundi, (ADB),
- ▶ ils ont été initialement implantés dans 5 provinces pilotes.
- ▶ Ce système de guichet unique répond à un besoin informatique consistant à automatiser les processus d'obtention des documents délivrés par les différentes institutions tant publiques que privées qui le désirent.
- ▶ Il offre des services numériques importants notamment, les télé déclarations, télépaiements des impôts au Burundi (loi sur les impôts, 2020).

Les résultats de la mise en œuvre de ses stratégies : La couverture internet et la position du Burundi





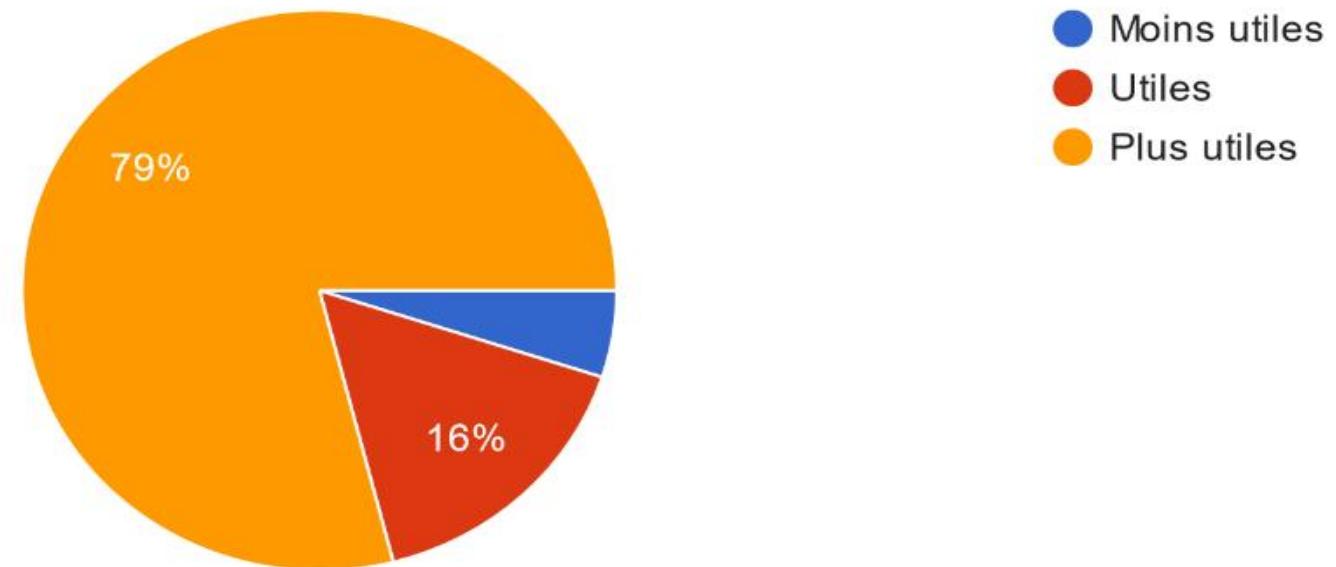
Evaluation du taux de pénétration de téléphonie mobile



Le retour du terrain sur la perception de l'administration électronique et son impact sur l'action publique dans ses limites et opportunités : Plus de la moitié des répondants trouve e-gouvernance est plus utile



a. électroniques (commande ou envoi en ligne d'un document administratif, etc),
100 réponses



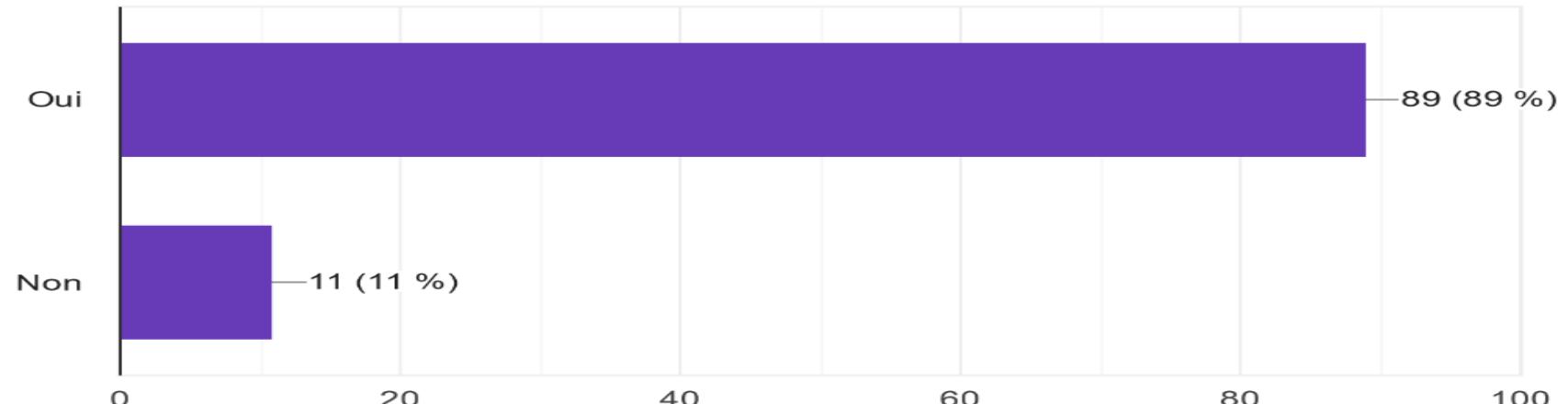


ASSOCIATION AFRICAINE POUR
L'ADMINISTRATION PUBLIQUE
ET LE MANAGEMENT (AAPAM)

Plus de la moitié des répondants se servent d'ordinateur

Servez vous d'ordinateur dans vos activités? Cochez une bonne case

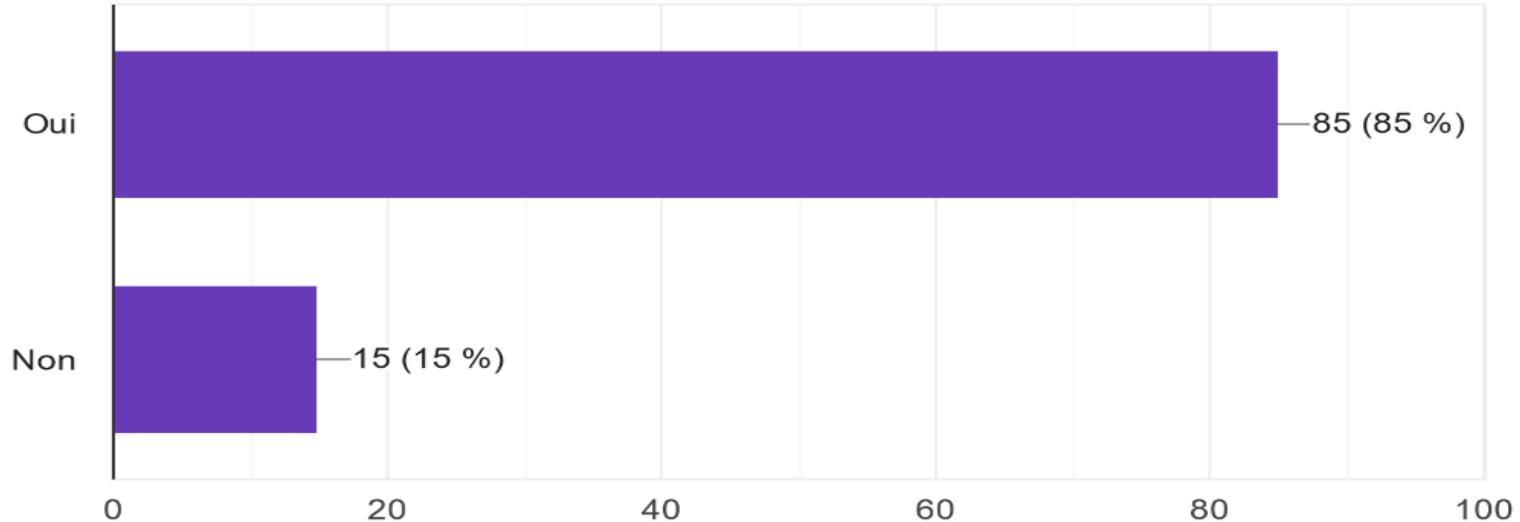
100 réponses





Plus de la moitié ont l'internet

Utilisez vous de l'Internet? Cochez une bonne case
100 réponses





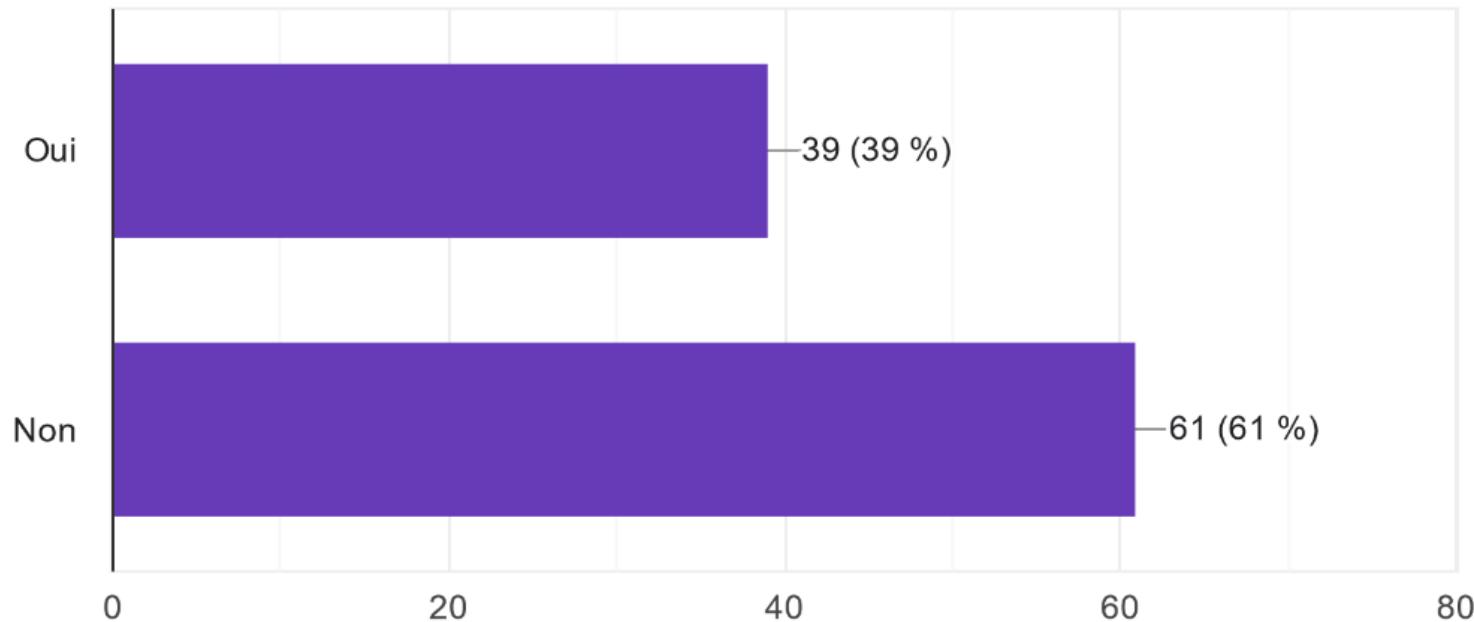
ASSOCIATION AFRICAINE POUR
L'ADMINISTRATION PUBLIQUE
ET LE MANAGEMENT (AAPAM)



Possession du site internet: Plus de 30 % ont accès sur l'internet.

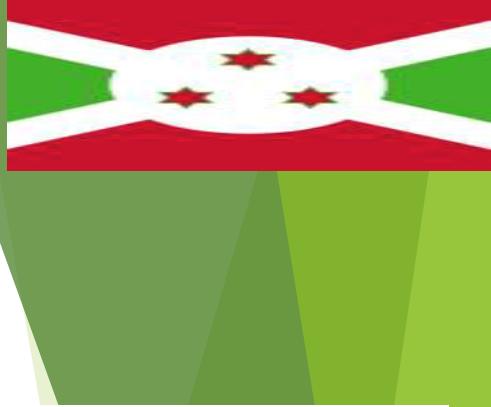
Avez vous un accès sur ce sit web ? Cochez une bonne case

100 réponses



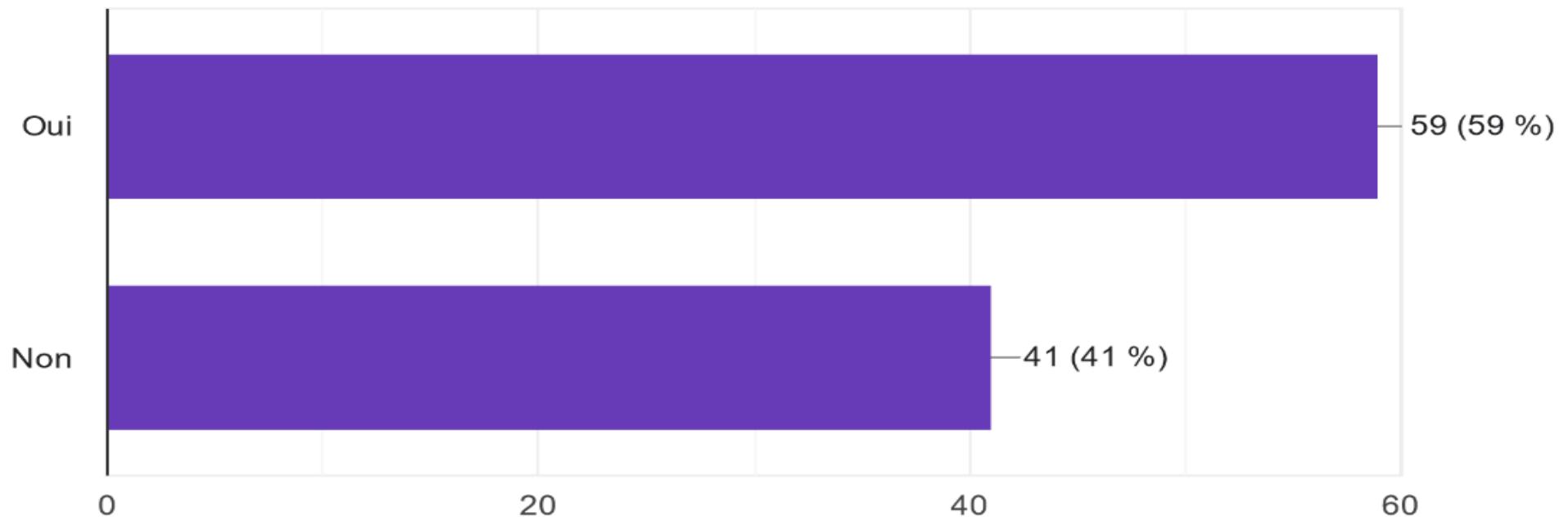


Légèrement plus de 50% ont la couverture régulière de l'internet



Avez vous un réseau Internet régulier? Cochez une bonne case

100 réponses

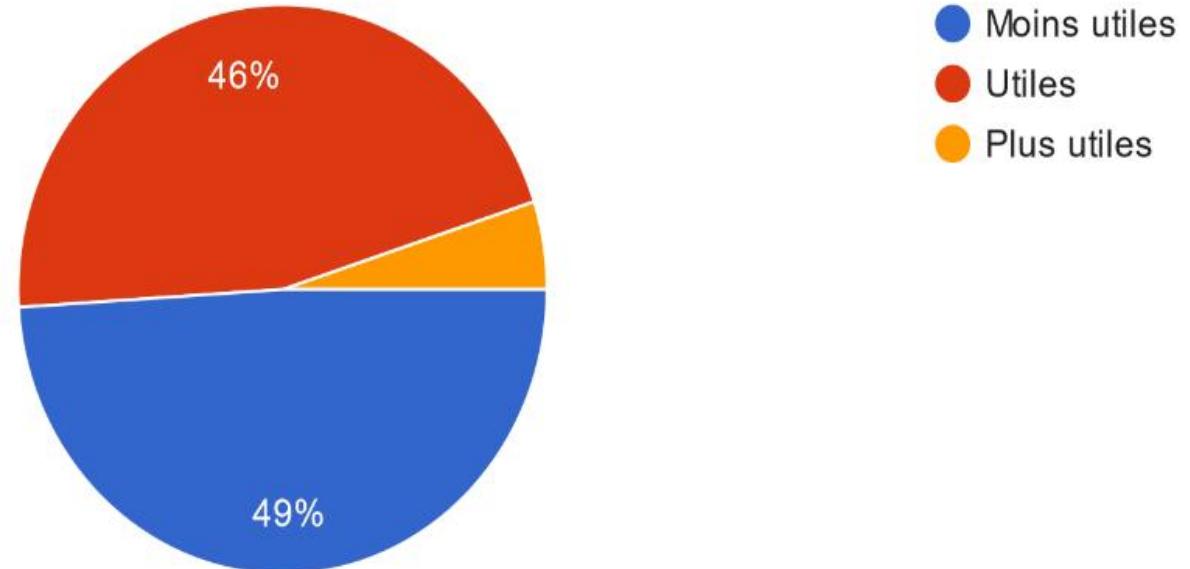




Moins de la moitié des répondants disent que e-gouvernement est utile

b. Physique (services papiers, rencontre physique, service sur rendez vous, etc.)

100 réponses

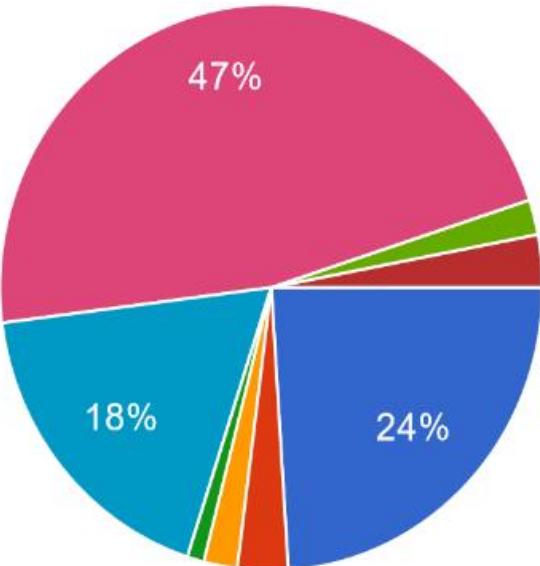




La majorité des répondants utilisent l'internet pour les connexion pour e-mail

Quel type d'accès d'Internet explorez vous?

100 réponses



- Google,
- Youtoube,
- Chat,
- Achat sur internet,
- Recherche d'emploi,
- Recherche scientifique,
- E-mail,
- Commande de documents administratifs,
- Communication avec l'administration...

conclusion

► Cette recherche a montré l'intérêt que la e-gouvernance présente pour la population qui est satisfaite de la digitalisation de certains services publics bien que des limites ne manquent pas notamment l'absence d'électricité et de connexion régulières.



Recommandations

► En termes de recommandations, la population invite les autorités compétentes de leur donner les outils utiles pour jouir effectivement de l'e-gouvernement, elle a besoin d'électricité régulière, le renforcement des capacités pour maîtriser ce nouveau dispositif.



Remerciement

► Merci pour votre attention