LE GOUVERNEMENT ELECTRONIQUE: VISIONS ET STRATÉGIES POUR LE CAS LIBANAIS

[**Issue Number 75 - January 2011**](https://www.lebarmy.gov.lb/fr/content/75-d)

**Le Gouvernement Electronique: Visions et stratégies pour le cas libanais**
Préparé par: Docteur Georges Labaki
Docteur en Droit - NDU

**Introduction**

De nos jours, les pays du monde entier sont désireux d'adopter la technologie sous toutes ses formes particulièrement les technologies de l’information (IT). En effet, le succès d’un gouvernement est jugé par la qualité de ses services publics qui dépend
à son tour du mécanisme de prise de décision et de sa politique de communication avec ses concitoyens. Depuis plus de quatre décennies, les états ont utilisé les technologies de l'information dans leurs processus de développement. Cela a été réalisé principalement par l’automatisation des opérations internes au sein des administrations publiques. Récemment, les États se sont rendus compte des avantages d'une augmentation de leur utilisation de la technologie de l’information avec le monde extérieur. Ainsi, ils sont passés d'une utilisation de l'informatique - où son outil de base est l'intranet-, à l'utilisation de l'information et des technologies de la communication, avec l'Internet comme outil de base. L'utilisation des technologies de la communication au sein du gouvernement consiste à se connecter à des entités externes, tels que les citoyens, les entreprises, les organismes et les autres pays, par le transfert et la communication des données. Le gouvernement est transformé en un gouvernement électronique où l'information et la communication constituent le facteur clé de son succès. Après avoir défini le concept de gouvernement électronique, l'accent sera mis sur les exigences, et les conditions du développement des technologies de la communication comme un outil nécessaire pour la mise en œuvre d’une gouvernance électronique efficace. En effet, le gouvernement électronique est bien plus qu'un site Web sur la toile, ou un simple courrier électronique (e-mail) ou un traitement des transactions par Internet. Un gouvernement électronique efficace doit pallier aux défis suivants: les complexités du projet, les difficultés technologiques et culturelles que les gouvernements devront affronter, les services offerts aux citoyens, la démocratie numérique et le développement économique. En outre, une discussion sur la stratégie, qui doit être appliquée ainsi que le cadre de la mise en œuvre et agencement de la gestion du système seront abordés. Au Liban, la gouvernance électronique offre un choix décisif pour résoudre les grands problèmes de l’administration publique. Il existe des prémisses de cette politique qui attend d’être introduite à une plus grande échelle.

**Définition de l'e-gouvernement**

Le Gouvernement électronique est l'utilisation de l'information et des technologies de communication pour la planification, la mise en œuvre et le suivi des projets, des activités et des programmes gouvernementaux. Par conséquent, le noyau du gouvernement électronique est la technologie de l'information. Le concept de gouvernement électronique est un concept nouveau. Au départ, il est apparu dans les pays les plus développés qui fournissent un accès aux services et une information sans relâche à leurs citoyens. Ces services sont actuellement offerts en ligne pour tout le monde à l'ère numérique où la technologie progresse rapidement et où les gouvernements s’attèlent à suivre sans relâche cette évolution afin de rester à jour. En fait, un gouvernement efficace est un gouvernement accessible, rapide dans la prise de décision, moins cher et plus efficace.

Il existe de nombreuses définitions du gouvernement électroniques certaines plus ou moins similaires et d'autres contenant une variété de divers éléments. En fait, les définitions sont affectées par les valeurs de la société, des objectifs et des cultures. Nous définirons le gouvernement électronique comme l'utilisation des technologies de l’information comme outil pour atteindre la meilleure gouvernance possible. En fait, l'objectif du gouvernement électronique est la création de solutions plus efficaces aux tâches administratives et d'adapter les prestations de services pour répondre aux attentes des clients et des citoyens. Le principe de gestion de la relation avec le client est la base du gouvernement électronique. Son objectif est le déplacement des transactions sur papier, des besoins et des questions des personnes vers les sites informatiques. Cet accès en ligne exige une connaissance de l'utilisateur de la technologie de l'information. Les citoyens devraient pouvoir contacter, ouvrir, enregistrer, imprimer et envoyer du courrier. Aujourd'hui, le gouvernement électronique est devenu un agent significatif de transformation intégré dans la culture du secteur public. Son potentiel va bien au- delà des réalisations du début de sa mise en application car il permet de réaliser des gains qualitatifs dans le processus de gestion publique. S’il est appliqué correctement, il aide à développer et à consolider les principes de bonne gouvernance comme la démocratisation, la cohérence, l’efficacité, la transparence et la responsabilisation. Les supports de l’administration électronique sont nombreux. On pense souvent d’abord à l’Internet (services web sur ordinateur ou téléphone mobile), mais un projet d’administration électronique peut aussi s’appuyer sur toute forme de télématique, la communication en champ proche, «l’Internet des objets» les cartes à puce, éventuellement combiné à la biométrie et à la technologie (carte d’identité électronique, passeport biométrique) ainsi que des procédures de vote électronique, la vidéosurveillance, la constitution de bases de données et des procédés biométriques de reconnaissance faciale.

Après avoir défini un gouvernement électronique, la deuxième étape est l'élaboration d'une stratégie d’application car son établissement ne viendra pas facilement. En effet, un gouvernement électronique nécessite l’élaboration d’un plan de développement stratégique à travers une série d’étapes successives. De tous les facteurs affectant la mise en œuvre du gouvernement électronique, cinq ont été identifiés comme critiques: (1) utilisation adéquate de systèmes d’information technologiques taillés sur mesure et résultant de processus coopératifs impliquant les fournisseurs et les utilisateurs; (2) un financement suffisant, éventuellement nécessitant des partenariats public-privé; (3) des cadres stratégiques fondés sur les analyses coûts/avantages et de la demande; (4) un cadre juridique et réglementaire bien adapté; (5) des systèmes de gestion de changement adéquats permettant d’anticiper la résistance psychologique et les obstacles existants ou réels. D’autre part, les deux approches susceptibles d'égarer les stratégies du gouvernement électronique sont: (1) mettre trop tôt l’accent sur les aspects technologiques (2) se concentrer uniquement sur la prestation de services (la plupart des analyses comparatives récentes encouragent malheureusement une telle tendance).

 Les défis à relever comprennent (1) le développement et la planification au-delà des objectifs à court terme (souvent déterminés par la durée des mandats politiques); (2) développer la capacité de mobiliser en collaboration avec les administrations publiques, l'industrie et la recherche universitaire; (3) comprendre l'ampleur de la diversité des cultures politiques et administratives; (4) assurer l'interopérabilité des systèmes et des normes tout en évitant la normalisation brutale; (5) établir un cadre efficace et durable pour l'échange de bonnes pratiques; (6) éviter de se concentrer sur les seules administrations publiques mais également sur la société civile et la sphère publique dans son ensemble. Ces défis impliquent la mise en œuvre d’un processus portant principalement sur la nécessité: de la planification stratégique, l’existence d’une vision globale, la disponibilité des ressources financières, le contrôle, l’utilisation nouvelles perspectives de gestion et de management, la coopération entre divers secteurs et éviter les ambiguïtés de la politique réglementaire. En d'autres termes, cette stratégie devrait inclure: les questions à examiner, l'identification des clients potentiels, une vision claire sans ambiguïté sur les buts et les objectifs qui peuvent être surveillés et mesurés, une identification des politiques nécessaires pour appuyer le gouvernement électronique, des compétences organisationnelles, un processus d'identification et de hiérarchisation des initiatives du gouvernement électronique et un modèle d'affaires (business model) pour soutenir les initiatives du gouvernement électronique.

**Objectifs du gouvernement électronique**

Les principaux objectifs d’une stratégie d’un gouvernement électronique sont: l’accès aux services, le choix, l’engagement du citoyen, la protection de la vie privée et l’élaboration d’une stratégie globale.

L’Accès: Les gouvernements devraient poursuivre des politiques visant à améliorer l'accès aux services sur la toile. Nombreux renseignements et services disponibles en ligne ne sont pas accessibles hors connexion à l’internet. Par conséquent, ceux qui n’y ont pas accès seront exclus de ces services à moins que des mesures ne soient prises pour pallier à ce manque. En réalité, la plupart des citoyens veulent simplement un meilleur accès aux services publics, plus rapide et plus efficace. De plus, il est inutile d'informatiser des services qui n’ont plus d’utilité pour les citoyens. Au contraire, les citoyens ont besoin d’outils de communication pour répondre aux courriers de manière efficace et en temps opportun. Concernant le courrier, l’internet est l'outil le plus personnel et le mieux préféré utilisé par la majorité des citoyens.

Le choix: Les clients devraient avoir le choix de la méthode d'interaction avec le gouvernement. L'adoption des services en ligne ne devrait pas réduire ce choix. Un client qui préfère le service à l'ancienne à savoir le support papier ne devrait pas être empêché d’y recourir.Le gouvernent ne devrait pas parier sur un seul choix.

L’engagement citoyen: Les services d'information du gouvernement électronique doivent engager les citoyens dans le processus d’informatisation de l’administration. Des mécanismes de contrôle contribueront à optimiser l'usage de l'information et renforcer la participation du citoyen.

La protection de la vie privée: Le gouvernement électronique ne devrait pas être livré au détriment de la protection de la vie privée et devrait être attentif à la protection de la vie privée de l’utilisateur, à  la politique et à renforcer la responsabilité. Les procédures doivent indiquer clairement, qui est responsable des projets et initiatives.

L'évaluation continue: L’identification de la demande, les coûts, les avantages et l’impact du gouvernement électronique sont cruciaux pour la pérennité du système. Les administrateurs du gouvernement électronique ne peuvent s'attendre au soutien du public s'ils ne peuvent pas en souligner les avantages potentiels. D’où l’importance des processus consultatifs et des audiences publiques qui permettent de se rendre compte de l’avis des citoyens par le biais de l'Internet.

**Élaboration d'une stratégie réussie d’un gouvernement électronique**

Après la mise en place de l’infrastructure, un gouvernement doit établir un plan stratégique pour l'application du gouvernement électronique. Ainsi, l’état doit investir, former et coordonner entre les différents ministères et organismes publiques. Les prestations de services en ligne devraient être adoptées comme moyens complémentaires plutôt que le substitut à de nombreux canaux traditionnels pour la prestation de services. Un accès accru à la toile mondiale n’augmente pas automatiquement l'utilisation d'un gouvernement électronique aussi longtemps que les utilisateurs sont indifférents ou désintéressés. En outre, les gouvernements doivent consacrer des fonds pour la mise en œuvre du système, sa maintenance et sa mise à jour. Afin de développer une stratégie d'un gouvernement électronique avec succès, les sept étapes suivantes sont nécessaires:

1. L’infrastructure: créer les conditions propices pour un gouvernement électronique

Des systèmes de gestion efficients doivent être mis en place pour fournir la quantité et la qualité des données nécessaire pour appuyer le passage à un gouvernement électronique car tous les principaux services publics doivent être accessibles par voie électronique. Cela est d'une importance majeure, parce qu'elle encourage la transformation de la société et son passage vers le réseau électronique. Il est également nécessaire d'identifier les problèmes, les procédures et les problèmes qui font obstacle à une utilisation efficace et à la diffusion du government electronique. Parallèlement, les ministères et les organismes publiques doivent prendre les mesures nécessaires pour adapter la législation nécessaire à l'utilisation du gouvernement électronique. L’application pratique de ces principes englobent l'intranet, les systèmes de financement, les salaires du personnel et la tarification du service.

2. Les procédures de sécurité

La sécurité est une condition essentielle pour l’établissement d’un gouvernement électronique car la protection de la vie privée des citoyens à l'aide du système électronique ainsi que du pays, et des lois et règlements est primordiale. En effet, le public doit avoir pleinement confiance dans le système pour accepter de l'utiliser. De même, l'administration publique a besoin d'un niveau élevé de sécurité pour exécuter une grande partie des contacts électroniques avec les citoyens. Il est important de prendre les mesures nécessaires au niveau de la sécurité car ces préalables sont décisifs pour le succès d’un gouvernement électronique. Il est nécessaire de traiter la question de la sécurité des données avec beaucoup de sérieux. De nombreux pays n'ont pas suffisamment de mécanismes pour s'attaquer à ces préoccupations. Le passage au gouvernement électronique exige certaines procédures de sécurité spécifiques, par exemple à propos des signatures numériques ou des signatures électroniques. On entend par cela une procédure raisonnable ou une procédure établie par la loi pour vérification de: (i) l'identité de l'expéditeur, ou la source, d'un dossier électronique ou de (ii) la détection des erreurs dans la transmission ou dans le contenu d'un courrier électronique. La procédure de sécurité peut nécessiter l'utilisation d'algorithmes ou autres codes, ou d’autres procédures de reconnaissance selon les circonstances.

3. Le mécanisme juridique

Le gouvernement devrait définir à l'avance les lois et règlements afin d'appuyer le passage au gouvernement électronique. Dans de nombreux États, par exemple, les signatures numériques ne sont pas acceptées. Ainsi, les lois en vigueur qui peuvent surcharger le commerce électronique devraient être revues et révisées ou éliminées pour refléter les besoins de la nouvelle ère électronique. La réglementation juridique relative à la sécurité devra s’appliquer à: (1) la manière et le format dans lequel les dossiers électroniques doivent être déposés, créés ou conservés; (2) Dans l’hypothèse ou les dossiers électroniques doivent être signés par voie électronique, le type de signature électronique requis et la manière et le format dans lequel la signature électronique doit être apposée à l'enregistrement électronique; (3) le contrôle des processus et des procédures afin d'assurer de façon adéquate l'intégrité, la sécurité, la confidentialité et la vérification de la validité des documents électroniques.

4. L’infrastructure institutionnelle

Le gouvernement électronique exige la création de ministères ou d’organismes publiques afin de coordonner et de gérer un gouvernement électronique. Il est nécessaire de coopérer entre les différents ministères du gouvernement pour éviter de perdre les ressources publiques. Il est nécessaire de mettre en place des équipes de gestion du gouvernement électronique national. Il s'agit d'une étape essentielle dans la réalisation d’une communication efficace avec le public et d’une bonne collaboration entre les diverses institutions. Le gouvernement électronique est plus efficace lorsque les organismes travaillent ensemble dans un axe clientèle-organismes publiques. Les équipes doivent s'assurer que les travaux sont effectués de façon organisée le point focal étant que le gouvernement électronique implique le développement organisationnel de l'administration et de ses processus de travail. Les gestionnaires publics ont besoin de pouvoir fonctionner dans un cadre commun pour assurer l'interopérabilité, de maximiser l'efficacité du service, d’éviter les doubles emplois et de développer une infrastructure pouvant être partagée par différents organismes.

4. Le développement des ressources humaines

Un personnel possédant les compétences techniques, managériales et politique serait responsable du développement professionnel. Le gouvernement devra former ses fonctionnaires afin de lancer, de mettre en œuvre et de soutenir les initiatives d’un gouvernement électronique. Dans de nombreux pays, il existe des écarts au niveau de compétences clés dans l'analyse, la conception, la gestion des projets et des contrats de ventes. Il y a également des problèmes au niveau des mentalités: une résistance au changement, un manque d'orientation des clients, une résistance au partage des données et autres. Des compétences en gestion de projet et, surtout, de communication sont nécessaires pour planifier, organiser, affecter les ressources, négocier, mesurer les résultats et dépanner. Quelle que soit la dimension du projet, ces compétences seront nécessaires pour guider le travail à une bonne fin.

5. La disponibilité d’une infrastructure de communication électronique dans tous les organismes publics

Il est nécessaire que tous les organismes publics soient capables de communiquer électroniquement entre eux, pour tirer pleinement parti du potentiel de garder les informations dans un format électronique accessible par tous. En outre, l’utilisation des mêmes normes techniques pour les données est fondamentale. L'équipe nationale ou inter institutionnelle fera en sorte qu'il y ait une communication de données et que les outils nécessaires et des méthodes pour promouvoir le gouvernement électroniques soient développés dans les services où ils ne sont pas encore disponibles. Les institutions publiques doivent généralement avoir les compétences nécessaires pour améliorer l'efficacité des services et mieux comprendre le potentiel existant ainsi que les possibilités d’extension du gouvernement électronique. L'équipe partagera les renseignements sur les expériences passées qu’elles soient positives ou négatives et mettra sur pied un réseau consolidée d'assistance et de fournitures de données. Il faut des experts techniques hautement qualifiés pour exécuter ces tâches. Or, la plupart des organisations gouvernementales surtout dans les pays en développement n'ont pas suffisamment de personnels qualifiées. Dans ce cas, les gouvernements pourraient avoir à faire appel au secteur privé.

6. Leadership et vision

Une condition essentielle pour le succès du gouvernement électronique est l’existence d’un petit groupe de dirigeants pourvus de vision et de réflexion stratégique sur la façon de promouvoir un gouvernement électronique et des moyens d’y parvenir. En effet, toutes les préparations opérationnelles sont d'une utilité limitée s’il n’y a aucune vision et un leadership capables de donner des orientations pour l’établissement d’un gouvernement électronique. En fait, l'incertitude quant à l’efficacité d’un gouvernement électronique est parmi les plus importants obstacles à son adoption. Les dirigeants surveilleront la mise au point et prendront des décisions pour aller de l'avant afin de promouvoir le gouvernement électronique dans le secteur public. Ils participeront activement aux projets concrets et d'importance stratégique relatifs au processus du gouvernement électronique et contrôleront la mise en œuvre du démarrage de nouvelles initiatives et à coordonner les initiatives dans les institutions à travers tous les niveaux du gouvernement.

7. Le partage des informations

Plusieurs autorités et organisations publiques ont besoin de renseignements, d’expérience, et de savoir-faire au niveau des technologies de l’information. Il est important de partager les compétences dans le secteur public d'une manière étendue. Cela comprend l’élaboration de solutions techniques communes entre les institutions publiques, la création de plus de qualité et des services efficaces offerts aux citoyens et aux entreprises en introduisant des normes d'information harmonisées. Enfin, si le gouvernement adopte le concept d'intégration des technologies de l’information dans les réformes de la bonne gouvernance l’objectif de la réforme est considéré comme une priorité, l’exigence d'information doit être bien comprise et les technologies de l’information étant l’outil pour la réalisation de ces exigences et de ces objectifs.

**Avantages et difficultés d'application d’un gouvernement électronique**

Le gouvernement électronique est un service fourni par le gouvernement aux citoyens et aux entreprises. S’il est orienté correctement, son application est très positive pour l'interaction et la relation entre les personnes et leurs gouvernements. Le gouvernement électronique affecte principalement des individus, des entreprises, des employés du secteur public et l’administration. Alors que les citoyens souhaitent des services rapides et de qualité, les entreprises recherchent leur profit. Quant aux fonctionnaires, ils recherchent la sécurité de l'emploi. Enfin, le gouvernement est le surveillant de tout le système et procède à l'évaluation et au contrôle des services du gouvernement électronique. Les principaux avantages d’un gouvernent électronique sont:

- Le gouvernement devient moins cher grâce à l’utilisation des technologies de l’information et de communication.

- Le gouvernement produit plus de services au même coût ou a un moindre prix.

- Les opérations du gouvernement deviennent plus rapides – à la différence de traitement manuel qui repose sur le facteur humain qui exige un temps d’exécution plus long. Les nouvelles technologies de l’information permettent la production de résultats à un coût moindre en moins de temps.

- Le gouvernement produit des services de qualité supérieure. En effet, le gouvernement électronique assure une communication de qualité et une transparence de l'information.

- Les gouvernements deviennent inventifs et plus créatifs. En effet, le gouvernement électronique force les organismes gouvernementaux à rester à jour dans les technologies et trouver de façon continue des solutions novatrices pour développer les services publics. En outre, les lois et les réglementations doivent continuellement être mises à jour, simplifiées et débarrassées de tout superflu.

- Le gouvernement électronique peut aider à bâtir la confiance par l'engagement des citoyens, et ce de plus en plus dans les politiques publiques.

- Le développement de la démocratie numérique: l'utilisation du courrier électronique permet de se connecter avec les élus, de voter par voie de l’Internet, et de participer aux réunions gouvernementales grâce à la technologie des téléconférences. Tout cela représente une forme de démocratie numérique de pointe. Cette démocratie numérique peut entraîner l'augmentation de l'interaction du public avec le gouvernement.

- Les technologies de l’information contribuent au développe-ment économique: l'économie dépend plus en plus de l'accès à l'information et de l'utilisation de la technologie pour améliorer la prestation des services. Le rôle de la technologie dans le développement économique augmentera considérablement avec le gouvernement électronique.

Toutefois, le gouvernement ne prendra pas son essor à moins que les gouvernements ne se comportent d'une manière qui gagne la confiance des citoyens, des entreprises et des employés du secteur public.

Principaux défis

**Les difficultés rencontrées qui ont conduit à des échecs dans l’adoption d’un gouvernement électroniques sont:**

- La résistance que certains citoyens pourraient manifester face à  une telle transformation fondamentale des systèmes de fonctionnement de l’administration publique.

- L'échec de l'infrastructure des technologies de l’information, qui peuvent résulter d'une programmation défectueuse ainsi que de l'absence d'une infrastructure propice.

- Le rythme rapide de développement de la technologie de l’information, que les pays en développement trouvent de la peine à rattraper.

- Les possibles malentendus entre l'équipe responsable des technologies de l’information et des équipes gouvernementales.

- Le manque de coordination entre les divers organismes publics et sans lequel il n'y a aucune transparence totale ou une volonté de partage de l'information.

- Le problème de la rentabilité: la conviction que la prestation de services en ligne est moins onéreuse que d'autres canaux n'est pas toujours établie. En outre, la priorité accordée aux prestations des services en ligne pour le milieu des affaires est effectuée dans certains pays en développement aux dépens de la prestation des services aux citoyens.

- Le manque de campagnes de sensibilisation du public et d’information des citoyens des prestations de services disponibles sur la toile.

**Études de cas: Le gouvernement électronique dans les pays développés**

a – Le gouvernement électronique en France:

Les principaux objectifs français concernant les services gouvernementaux électroniques consistent dans une informatisation complète des procédures administratives: toutes ces dernières devront être activées électroniquement en commençant par celles qui sont plus souvent utilisées par les citoyens. Les besoins des citoyens doivent toujours être pris comme point de départ et seront systématiquement évalués par le biais de sondages et d’enquêtes. En 1998, le Secrétariat d'État pour la Réforme de l'Etat définit la stratégie et se charge de la coordination entre les ministères et les organismes publics qui sont profondément engagés à fournir des services gouvernementaux électroniques aux citoyens. Ainsi, les déclarations de l'impôt sur le revenu, la recherche d'emploi, les cotisations de la sécurité sociale, les allocations familiales, les frais médicaux, les bourses, les documents personnels, les passeport, les permis de conduite, l'enregistrement de la voiture, les déclarations à la police, les bibliothèques publiques, les certificats d'inscription dans l'enseignement supérieur et les services liés à la santé sont fournis par voie électronique et supervisés par des équipes de professionnels de la gestion. La protection des données est assurée par la Commission Nationale Informatique et Liberté. En outre, il existe différents acteurs comme les administrations régionales et locales. En 2009, la France était classée 17e pays sur 66 en termes de compétitivité, derrière la Finlande (2e rang mondial), la Suède (3e), les Pays-Bas (5e) et l’Angleterre (6e). En outre, en 2008, 84% des communes françaises avaient un site internet. De plus, en 2009, 40% de Français et 56% des internautes avaient effectué une démarche administrative ou fiscale sur le net. De même, il y avait en France en 2009 plus de 10000 sites Internet publics (dont 700 appartenant à des administrations de l’État ou associées, visités par 18 millions de personnes). Il s’agit en grande majorité de sites institutionnels, présentant une information liée à la compétence de l'institution et ses services. Toutefois, dans cette nébuleuse deux sites officiels sont orientés vers les services aux citoyens. Il s’agit du [Service-public.fr](http://fr.wikipedia.org/wiki/Service-public.fr)créé en 2000. Ce portail offre un guide des droits et démarches, un accès par événements de vie, un annuaire de l’administration. Il propose des formulaires téléchargeables, ainsi qu'une soixantaine de démarches administratives en ligne pour les particuliers et environ 150 pour les professionnels. Ce portail a reçu en 2009, 40 millions de visites.

Le deuxième site official s’intitule mon.servicE-public.fr. Il s’agit d’un service mis en œuvre par la Direction générale de la modernisation de l’État, offrant un accès personnalisé au guide des droits et démarches en ligne (inscription sur les listes électorales et recensement civil). D’autre part, ce service permet de remplir automatiquement le formulaire de changement d’adresse. Enfin, ce portail mon.servicE-public.fr permet au citoyen de créer un compte personne qu’il peut utiliser directement pour les démarches en ligne ou fédérer avec d’autres comptes existants. Enfin, le plan France Numérique 2012 publié en octobre 2008, et coordonné par le secrétariat d’État à la prospective, à l’évaluation des politiques vise à travers 154 propositions à augmenter l’accessibilité des sites de manière sécurisée avec signature électronique.

b – Le gouvernement électronique aux États-Unis

La politique adaptée par les Etats-Unis concernant le gouvernement électronique repose sur un solide cadre juridique, un suivi analytique des dépenses par ministère et par agence, un cadre professionnel compétent, un suivi analytique des dépenses par ministère et par agence et une évaluation continue des résultats.

Cinq lois édictent les règles relatives au gouvernement électronique: la loi relative à la mesure des performances, la loi relative aux achats de technologies de l'information, la loi relative à la réforme de la gestion des technologies de l'information dans les administrations, la loi relative à la réduction de la paperasse ou Government Paperwork reduction act of 1998, et enfin la loi relative au Gouvernement électronique que le e-Government Office applique depuis 2002

Dans chaque ministère ou agence publique, la politique d'utilisation des technologies de l'information est placée sous l'autorité d'un Directeur des systèmes d'information. En outre, on notera que les managers des grandes entreprises sont fortement incités à utiliser les standards publiquement élaborés et publiés par les organismes de normalisation publics (ISO, CEI, UNCEFACT, ITU) ou privés (IETF, W3C, OASIS etc.). Ces directeurs des grandes entreprises peuvent s'appuyer sur son laboratoire du National Institute of Science and Technologies consacré aux technologies de l'information. Grace à cette politique, le ministère américain de la Justice a standardisé 18 000 données et catalogué 60 télé procédures.

c - Le gouvernement dans les pays en développement

- L’introduction d’un gouvernement électronique est plus accessible que dans les pays en développement. En fait, les pays avancés possèdent de vastes ressources financières et managériales permettant la mise en œuvre d’un gouvernement électronique ce qui n'est pas le cas des pays en développement. En effet, plusieurs critères doivent être disponibles pour accéder au stade d'un utilisateur potentiel d’un gouvernement électronique. De nombreux pays en développement peine à satisfaire toutes ces exigences. Il existe plusieurs exemples réels où un projet de gouvernement électronique dans les pays en développement a échoué en raison d'une mauvaise gestion ou de la complexité du projet. Ainsi, même si les technologies de la communication peuvent aboutir à de grands changements bénéfiques, beaucoup de difficultés pourraient s’opposer à la mise en œuvre de ces projets. Les pays en développement ont tendance à tomber dans trois grandes catégories de risques qu’ils doivent éviter:

- Technologie de l’information isolée / ignorée: Dans ce groupe on trouve des pays en développement qui ignorent totalement l'existence de ces technologies ou qui les isolent complètement de la gouvernance.

- Une «Idolâtrie» des technologies de l’information: Dans ce cas, le gouvernement reconnaît parfaitement l'importance des technologies de communication et d’information. Le problème réside dans une compréhension inversée des rôles de ces technologies du concept de gouvernement électronique. En effet, ces états ont découvert tout le pouvoir de ces technologies et utilisent la gouvernance afin de mener des programmes de technologie de l’information au lieu d'utiliser ces technologies pour la réalisation des programmes de gouvernance. Dans ce cas, les technologies de l’information et de communication deviennent la fin plutôt que le moyen.

 -    Une approche intégrée des technologies de l’information et de communication: Dans ce cas, les états comprennent l’importance de l’intégration des technologies d’information et de communication dans la gouvernance. Les objectifs de la réforme deviennent une priorité, les exigences de l’information sont bien perçus et les technologies de communication et d’information deviennent le moyen pour effectuer ces réformes.

Les citoyens des pays en développement ont besoin de services du gouvernement électronique. Ils font face, au cours de leurs interactions avec les administrations publiques de beaucoup de difficultés en raison de la routine administrative, de la faible qualification des employés du secteur public et surtout de la corruption. Les services électroniques anticipent une nouvelle ère. Cette situation permettra d’avoir une administration plus efficiente, efficace et productive. Plusieurs pays en développement ont investi dans le gouvernement électronique. En outre, beaucoup de pays arabes financent des stratégies de gouvernement électronique comme la Jordanie et les émirats Arabes Unis. Cependant, les principaux problèmes ne sont pas seulement technologiques mais exigent un changement de culture, une bonne gouvernance, des changements institutionnels politico- administratifs et une innovation économique majeure.

**Gouvernement électronique au Liban**

Le gouvernement libanais a déclaré en 1994 que le développement d’un gouvernement électronique est un objectif stratégique de l’Etat libanais. Celui-ci sera confirmé en septembre 2001 par le lancement d’une «stratégie pour la réforme et le développement de l’administration publique» suivie logiquement en décembre 2002 d’une stratégie officielle d’implantation et de développement d’un gouvernement électronique. En outre, la parution en 2003 du «guide des technologies de l'information et de la communication», du guide sur les «normes et directives des technologies de l’information et de la communication» et de la «e-stratégie nationale pour le Liban» Toutes ces politiques avaient été élaborées par le Bureau du ministre d’Etat pour la réforme administrative (OMSAR) et soumis au Conseil des ministres qui les a approuvées.

Le développement du gouvernement électronique a toujours été présenté comme un plan centrale et stratégique s’inscrivant dans la réforme générale de l’Etat libanais. Dans ce cadre, des formations ont été assurées aux hauts fonctionnaires de l’état et des fonctionnaires de catégories subalternes à un rythme régulier (en 2002, 2 500 fonctionnaires avaient déjà reçu une formation). Dans le même sens, le parc informatique a été renouvelé et étendu dans l’ensemble des ministères et agences publiques. Ce dernier point comme le souligne un rapport de l’OMSAR publié en 2006 «n’est d’ailleurs pas sans poser problème. La mise en réseau de certaines procédures administratives, souvent sources de revenus divers pour les fonctionnaires, peut amener ces derniers à manifester violemment leur opposition à ce type d’implantation technologique. Le dernier cas en date remonte à la fin du mois de juin 2006 lorsque le président de la commission parlementaire des Travaux publics a été pris à partie par des fonctionnaires du Service d’enregistrement des véhicules et des permis de conduire qui s’opposaient à l’informatisation de l’examen théorique, informatisation annoncée comme moyen efficace, d’une part, d’éviter toute malversation dans l’obtention de ce permis et, de l’autre, de faciliter le déroulement des épreuves. Cette stratégie sera complétée par l’édition de la «Charte du Citoyen – Vers une nouvelle relation entre le citoyen et l’administration publique»

La majorité des ministères possèdent des sites sur la toile. Toutefois, les citoyens ne peuvent pas effectuer des demandes et des déclarations en ligne. Dernièrement, la «www.informs.gov.lb» a été officiellement ouverte. Cependant, les sites officiels libanais existants exigent plus de professionnalisme, de planification, d’organisation et de développement. Les pouvoir publics se doivent de coordonner leurs stratégies avec les entreprises de technologie d'informations privées au Liban parce qu'elles sont très expérimentées. En outre, il est nécessaire d'adopter une stratégie à long terme, d'avoir des services opérationnels et compétents. (http://www.omsar.gov.lb/). Afin de devenir un agent significatif du changement et de la modernisation, le projet de gouvernement électronique met l'accent sur la transformation socioculturelle et non pas seulement sur les aspects technologiques. Pour obtenir des résultats positifs, la [dématérialisation](http://fr.wikipedia.org/wiki/D%C3%A9mat%C3%A9rialisation) ne peut se limiter à l'informatisation des procédures «paperasses», qui ont une logique propre (culture de document ou de formulaire plutôt que de donnée). Il s’agira d’entreprendre tout un travail de réforme de l’état, de la lutte contre la corruption, de formation, d’équipements, et de sensibilisation des citoyens.

**Conclusion**

Aujourd’hui, la question clé n'est plus «si» mais «comment» les pays en développement pourront accéder à l’ère des gouvernements électroniques. Comme nous l'avons vu, il est important d’intégrer les technologies d’information et de communication dans les régimes d’administration publiques, de former des équipes pourvus d’un leadership efficace et capables de travailler sur le projet de gouvernance électronique. Un gouvernement électronique devrait conduire à une administration plus efficace par le biais de simplification des processus de travail. Une action importante à faire afin de s'acquitter de ce qui précède serait pour le pays de travailler à combler les lacunes entre la conception du projet de gouvernement électronique qu'il a à l'esprit et à l’état réel de son administration pour l’amener à l’ère électronique.

**Bibliographie**

Etats-Unis

- Advisory Committee to the Congressional Internet Caucus. Briefing Book Outline: E-Government. http://www.netcaucus.org/books/egov2001/ (7 June 2007).

- American Library Association Council. «Resolution Affirming the Role of Libraries in Providing E-Government and Emergency Services» ALA Council resolution CD/20.3. 2007 January 22, http://tinyurl.com/2at9   (6 June 2007).

- Bertot, John Carlo, et al. «Drafted: I Want you to Deliver E-government» Library Journal 131 (August 2006), p.p. 34-37.

- Brown, Mary Maureen, «Understanding E-Government Benefits» American Review of Public Administration 37, 2 (June 2007), p.p. 178-197.

- Center for Democracy and Technology. E-Government Handbook. November 2002, http://www.cdt.org/egov/handbook/ (7 June 2007).

- E-gov: The Official Website of the President’s E-Government Initiative. http://www.whitehouse.gov/omb/egov/index.html (6 June 2007).

- Information Use Management & Policy Institute, Background Reading and Support Materials for the Public Libraries and E-government. http://www.ii.fsu.edu/egov\_resources.cfm (6 June 2007).

- Inman, Jane, «A Librarian’s Experience of E-Government» Ariadne 42 (January 2005) http://www.ariadne.ac.uk/issue42/inman/ (7 June 2007).

- Kash, Wyatt, and Jason Miller, «E-Gov Progress Report: Six years in, has E-government Changed Agencies?» Government Computer News 26, no. 1 (8 January 2007) http://www.gcn.com/print/26\_01/42885- 1.html (7 June 2007).

- Larsen, Elena, and Lee Rainie, «The Rise of the E-Citizen: How People Use Government Agencies' Web Sites», 3 April 2002. http://www.pewinternet.org/ pdfs/PIP\_Govt\_Website\_Rpt.pdf (7 June 2007).

- Office of Management and Budget. FY 2005 Report to Congress on Implementation of The E-Government Act of 2002. 1 March 2006, http://www.whitehouse.gov/omb/inforeg/ reports/2005\_E-gov\_report.pdf (6 June 2007).

- «Interception of Digital and Other Communications» Title 47 U.S.Code, Sec. 1001- 1010. 2004 ed. http://www.access.gpo.gov/uscode /title47/chapter9\_subchapteri\_.html (27 June 2007).

- American Library Association, «The Communications Assistance for Law Enforcement Act (CALEA)», http://www.ala.org/ala/washoff/woissues/ techinttele/calea/calea.cfm (27 June 2007)

- Electronic Frontier Foundation (EFF), «Communications Assistance for Law Enforcement Act (CALEA): The Perils of Wiretapping the Internet» EFF. http://www.eff.org/Privacy/Surveillance/CALEA/ (27 June 2007).

- Carlson, Doug, «Thinking Through the CALEA Exempt / Non- Exempt Issue» EDUCAUSE http://www.educause.edu/ir/library /pdf/CSD4607.pdf (27 June 2007).

Liban

- http:www.omsar.gov.lb/

- http:www.informs.gov.lb

France

- [AFNeT](http://www.afnet.fr/home.html): Association francophone du Net E-Administration et e-Business

- [ADeP](http://www.adep-france.fr/): Association pour le Développement des E-Procédures dans les collectivités locales

- [ARDESI](http://www.ardesi.fr/): Agence Régionale pour le Développement de la Société de l'Information (Midi- Pyrénées)

- [ARTESI](http://fr.wikipedia.org/wiki/ARTESI): [ARTESI-IDF Agence Régionale des Technologies de l'Information IlE-dE-France](http://www.artesi-idf.com/)

- ADAE ([agence pour le développement de l’administration électronique](http://fr.wikipedia.org/wiki/Agence_pour_le_d%C3%A9veloppement_de_l%E2%80%99administration_%C3%A9lectronique), ( 2003), qui sera ensuite fondue dans la [DGME](http://fr.wikipedia.org/wiki/DGME) - Direction Générale de la Modernisation de l'État.

- Rapport Carcenac: «Pour une administration électronique citoyenne - Méthodes et moyens»; commandé par le 1er Ministre à [Thierry Carcenac](http://fr.wikipedia.org/wiki/Thierry_Carcenac), visant dans le cadre du plan d’action européen d'E-[gouvernement](http://fr.wikipedia.org/wiki/E-gouvernement). '(Avril 2001).

- Livre Blanc: «Administration électronique et protection des données personnelles» (Ministère de la fonction publique); par Pierre Truche, Jean- Paul Faugère, Patrice Flichy. (février 2002).

- Programme RE/SO2007: «Pour une République numérique dans la Société de l'information (Nov. 2002).

- Rapport De La Coste: «l’Hyper-République: bâtir l’administration en réseau autour du citoyen» (Rapport du secrétariat d’État à la Réforme de l’État, par Pierre de La Coste et Vincent Bénard, janvier 2003).

- Rapport d’information: «L’administration électronique au service du citoyen» (par la commission des Finances, du contrôle budgétaire et des comptes économiques de la Nation, rappelle l’historique des actions des gouvernements, et détaille le Programme Adèle (juillet 2004).

- [Plan Adèle](http://fr.wikipedia.org/wiki/Plan_Ad%C3%A8le) pour «Administration Électronique», de dématérialisation des procédures publiques», avec 47 propositions (réalisées à 92% en 2009) dont N°d’appel unique (3939), portail de changement d’adresse, Relais Services Publics, dématérialisation des procédures d’achat public. Ce plan a pris fin en 2007 (2004- 2007).

**الحكومة الإلكترونية: رؤى واستراتيجيات خاصة بالحالة اللبنانية**

في أيامنا هذه، تتمنى دول العالم أجمع اعتماد التكنولوجيا بكل أشكالها، خصوصٌا تكنولوجيا المعلومات. وبالفعل، فإن النجاح الذي تحصده حكومة ما يتمّ قياسه بالنظر إلى نوعية خدماتها العامة التي ترتبط بدورها بآلية اتخاذ القرار وسياساتها الإعلامية التي تنتهجها مع مواطنيها. وقد أدركت الدول مؤخراً إيجابيات زيادة حجم استخدام تكنولوجيا المعلومات مع العالم الخارجي. وهكذا انتقلت من استخدام المعلوماتية – التي تشكل الإنترنت أساسها، إلى استخدام الإعلام وتكنولوجيا الإعلام، مع الإنترنت كأداة أساسية. وقد تحوّلت الحكومة إلى حكومة إلكترونية، حيث يشكّل كل من الإعلام والتواصل العامل الأساسي لنجاحها.
بعد أن تمّ تحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية، سيتمّ التركيز على متطلّبات وشروط تطوّر تكنولوجيا الإعلام، كأداة ضروريّة لإقامة حكومة إلكترونية فعّالة، عليها مواجهة التحديات الآتية: تعقيدات المشروع، الصعوبات التكنولوجية والثقافية التي على الحكومات أن تواجهها، الخدمات المقدمة للمواطنين، الديمقراطية الرقمية والتطوّر الاقتصادي.
في المقابل، سوف يتمّ التطرّق إلى نقاش حول الاستراتيجية التي يجب أن تُطبّق، كذلك إطار العمل وتنظيم إدارة النظام. في لبنان، يقدّم الحكم بالطريقة الإلكترونية خياراً حاسماً لحلّ المشاكل الكبيرة التي تعترض عمل الإدارة العامة. هناك مقدمات منطقية لهذه السياسة التي تنتظر إدراجها على نطاق أوسع.

- See more at: https://www.lebarmy.gov.lb/fr/content/le-gouvernement-electronique-visions-et-strat%C3%A9gies-pour-le-cas-libanais#sthash.mLDXN6Jx.dpuf