

DES ÉTATS PLUS FORTS  
POUR UNE STABILITÉ ACCRUE

**La numérisation des  
services publics, levier de paix  
et de sécurité en Afrique**

NOTE DE SENSIBILISATION  
DU BUREAU DU CONSEILLER SPÉCIAL  
POUR L'AFRIQUE



**Nations  
Unies**



# **Des États plus forts pour une stabilité accrue :** la numérisation des services publics, levier de paix et de sécurité en Afrique

Ce document a été rédigé par **Daniel Malin**, spécialiste de la gestion des programmes du Bureau du Conseiller spécial pour l'Afrique des Nations Unies à New York.

## **Note de sensibilisation du Bureau du Conseiller spécial pour l'Afrique<sup>1</sup>**

© 2022 Nations Unies

Tout ou partie de la présente publication peut être reproduit, sous quelque forme que ce soit, à des fins éducatives ou non lucratives sans la permission expresse du détenteur du droit d'auteur dès lors que la source est mentionnée. La mention de toute société commerciale ou de tout produit dans la présente publication ne signifie nullement que l'Organisation des Nations Unies ou les auteurs de ce document approuvent les sociétés ou produits cités. Les informations issues de la présente publication ne peuvent en aucun cas être utilisées à des fins publicitaires. Les noms et symboles de marques commerciales sont utilisés à des fins rédactionnelles sans aucune intention de porter atteinte au droit des marques ou au droit d'auteur.

© Cartes, photos et illustrations, comme précisé.

Photo de couverture : Banque mondiale / Sarah Farhat.

---

<sup>1</sup> Cette note de sensibilisation a été élaborée en complément de la section E (« Promouvoir des sociétés pacifiques et inclusives en faisant taire les armes en Afrique ») du Rapport biennal du Secrétaire général des Nations Unies sur l'examen de la concrétisation des engagements pris en faveur du développement de l'Afrique (A/75/950) et du rapport du Secrétaire général sur les causes des conflits et la promotion d'une paix et d'un développement durables en Afrique (A/75/917-S/2021/562).



# Table des matières

---

<b>1.</b>	<b>Évaluation de la situation</b> .....	<b>05</b>
<b>2.</b>	<b>Mesures continentales</b> .....	<b>07</b>
<b>3.</b>	<b>Facteurs déclencheurs et moteurs de l’instabilité et des conflits violents en Afrique</b> .....	<b>09</b>
<b>4.</b>	<b>La prestation de services publics et la capacité de l’État à maintenir la paix et la sécurité</b> .....	<b>11</b>
<b>5.</b>	<b>La numérisation : un levier pour améliorer l’efficacité des services publics et un outil pour maintenir la paix et la sécurité</b> .....	<b>15</b>
	Exemple 1 : l’Afrique du Sud.....	18
	Exemple 2 : la Somalie.....	19
	Exemple 3 : le Kenya et la Namibie.....	20
<b>6.</b>	<b>Recommandations politiques</b> .....	<b>21</b>

## Liste d’encadrés et d’illustrations

---

Carte présentant l’état de la GovTech dans le monde, par groupe IMGT, en décembre 2020 .....	16
Encadré de l’exemple 1 : l’Afrique du Sud.....	18
Encadré de l’exemple 2 : la Somalie .....	19
Encadré de l’exemple 3 : le Kenya et la Namibie.....	20



ADINIKA

Mitombo ny fifandraisana am-po  
eo amin'ny ray aman-dreny sy ny zanaka

Matsilo, kinga saina ary  
mailamailaka fihetsika ny zaza

Ampy ireo singa rehetra ilai  
fitomboan'ny vatana, saina



Manana ny kara-panondro sy kopia  
nahaterahana ny mpianakavy



Manana foto-pivelomana sahaza azy  
manao tahiry ny ankohonana



Mahatojo fianarana



ambadiana  
ny tanora

Azo ant

# 1. Évaluation de la situation



Photo : femmes bénéficiaires de programmes de protection sociale et de nutrition financés par l'Association internationale de développement de la Banque mondiale, dans le village de Soavina (Madagascar).  
Crédit : Banque mondiale / Sarah Farhat.

---

## En Afrique, les défis émergents et de longue date constituent des obstacles à la promotion d'une paix et d'un développement durables.

---

L'instabilité et les conflits restent source de pauvreté et de fragilité institutionnelle ou exacerbent ces problèmes qui diminuent la résilience et réduisent les perspectives de paix. En effet, sur les dix pays figurant en haut de la *liste de suivi des urgences 2022* du Comité international de secours, qui recense les crises humanitaires les plus susceptibles d'empirer au cours de l'année à venir dans le monde, six sont situés en Afrique<sup>2</sup>.

Les conflits qui sévissent en Afrique se sont progressivement complexifiés et régionalisés. Si la plupart sont internes aux États, ils impliquent de plus en plus des groupes armés non étatiques liés à des intérêts criminels ou à des réseaux terroristes qui opèrent au-delà des frontières, ainsi que des groupes d'autodéfense et des milices souvent constitués selon des critères ethniques qui alimentent la violence intercommunautaire. De ce fait, il devient plus difficile de préserver la paix. Les conflits prolongés et récurrents s'avèrent plus difficiles à prévenir ou à résoudre, souvent parce que leurs causes fondamentales ne sont pas bien comprises ou traitées. Rarement appliqués dans leur intégralité, les accords de paix ne portent généralement que sur les déclencheurs immédiats des conflits et s'attaquent rarement aux causes profondes qui les font perdurer ou les entretiennent. En outre, comme le souligne

le Rapport du Secrétaire général sur la promotion d'une paix et d'un développement durables en Afrique (A/75/917-S/2021/562), de nombreux pays d'Afrique continuent de faire face à de multiples difficultés en matière de stabilité sociétale et de cohésion nationale, exacerbées par la pandémie actuelle de maladie à coronavirus (COVID-19).

Les conflits ouverts, l'instabilité et les tensions montrent une nette tendance à la hausse sur le continent au cours des cinq dernières années. Selon une base de données, en 2019, on recensait 27 conflits ouverts dans 19 pays d'Afrique, qui ont entraîné 8 855 décès connus. Depuis 2015, le nombre de conflits a légèrement augmenté. En outre, de 2015 à 2020, le nombre d'incidents liés à des troubles civils a presque doublé<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Comité international de secours, *2022 Emergency Watchlist: System Failure* (2021). Les pays africains figurant sur la liste sont l'Éthiopie, le Nigéria, le Soudan du Sud, la République démocratique du Congo, la Somalie et le Soudan.

<sup>3</sup> Nils Petter Gleditsch et al., « Armed conflict 1946–2001: a new dataset », *Journal of Peace Research*, vol. 39, n° 5 (septembre 2002), version 20.1 ; Therese Pettersson et al., « Organized violence 1989–2020, with a special emphasis on Syria », *Journal of Peace Research*, vol. 58, n° 4 (novembre 2021), version 20.1.



## 2. Mesures continentales

---

Pour relever les défis du continent en matière de paix et de sécurité, l'Union africaine a adopté en 2016 la *Feuille de route principale sur les étapes pratiques pour faire taire les armes en Afrique d'ici 2020*.

---

La *Feuille de route principale* préconise que « la paix, la sécurité et le développement socio-économique [soient] poursuivis simultanément » et affirme que « l'Afrique devrait assumer la responsabilité totale de son destin ». Au vu des nombreux défis restant à relever, l'initiative ambitieuse portée par la *Feuille de route principale* a été prorogée de dix ans, jusqu'en 2030, avec des examens périodiques prévus tous les deux ans. La *Feuille de route principale* représente par conséquent la stratégie générale de l'Afrique pour parvenir à libérer le continent des conflits.

Si la *Feuille de route principale* s'attaque directement aux défis et aux fléaux à la source des conflits qui sévissent en Afrique, tels que la persistance du terrorisme et de l'extrémisme violent (défi n° 6) et la prolifération illicite des armes en Afrique (défi n° 3a), elle ne va pas au-delà pour tenir compte des actions préventives que les États pourraient mettre en œuvre au niveau de la prestation des services sociaux pour consolider les fondations de la paix et de la stabilité.





### 3. Facteurs déclencheurs et moteurs de l'instabilité et des conflits violents en Afrique

---

Pour éradiquer l'instabilité et les conflits violents en Afrique, il est important de comprendre en premier lieu la complexité et le caractère multidimensionnel des éléments déclencheurs et moteurs.

---



Ces éléments incluent différents facteurs internes<sup>4</sup> :

- └ Les luttes de pouvoir et pour les ressources au sein des élites politiques
- └ L'absence de vision commune au sein d'une classe politique multiethnique et l'instrumentalisation de l'identité à des fins politiques
- └ Le manque d'accès à la justice, l'impunité généralisée, la partialité réelle ou perçue des systèmes judiciaires, le népotisme et la corruption, conjugués aux restrictions des libertés d'expression, d'association et de réunion pacifique
- └ La rareté des ressources financières et des actifs, leur répartition inéquitable ou les difficultés pour y accéder

- └ Le manque d'accès à des ressources naturelles limitées et souvent en voie de raréfaction en milieu rural et la concurrence autour de ces ressources, souvent peu ou mal gérées
- └ La faiblesse de l'État, en particulier dans les régions périphériques
- └ Le manque de clarté et d'inclusivité des accords de paix et leur mauvaise mise en œuvre, l'éclatement des parties signataires et la transformation incomplète des économies en conflit



De nombreux facteurs externes contribuent également à l'instabilité et aux conflits :

- └ La concurrence externe autour des ressources naturelles d'un pays demeure un facteur de déstabilisation en Afrique
- └ Les pays situés dans une région de conflits ont beaucoup plus de risques de subir l'instabilité par effet d'entraînement. Par contagion, ces pays peuvent se retrouver eux-mêmes déstabilisés<sup>5</sup>
- └ Les conséquences des changements climatiques présagent un avenir précaire en matière de stabilité à

de nombreux endroits du continent. Par exemple, les chocs hydriques, qu'ils soient dus à la sécheresse ou aux inondations, sont associés à tous les types de conflits sociaux<sup>6</sup>

- └ Si l'aide économique des crédettes externes est fournie sous des conditions peu favorables, elle peut constituer un défi en matière de paix et de sécurité pour les autorités nationales, les manifestations contre l'austérité des conditions pouvant conduire à l'indignation générale de la population

---

<sup>4</sup> A/75/917-S/2021/562.

<sup>5</sup> Jakkie Cilliers, « Violence in Africa: trends, drivers and prospects to 2023 », *Africa Report*, n° 12 (Institut d'études de sécurité, Pretoria, 2018).

<sup>6</sup> Ibid.

A photograph of a man in profile, wearing glasses and a light blue shirt, looking at a computer monitor. The setting is a cybercafé with other people and computers visible in the background. A yellow semi-transparent box is overlaid on the image, containing the section header.

## 4. La prestation de services publics et la capacité de l'État à maintenir la paix et la sécurité

---

## L'objectif de développement durable 16 appelle à promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et inclusives aux fins du développement durable

---

Le sixième facteur interne d'instabilité et de conflits violents identifié au chapitre 3, en revanche, indique que la faiblesse de l'État, en particulier dans les régions périphériques, est l'un des principaux moteurs d'instabilité et de conflits violents.

La paix et la sécurité en Afrique requièrent des États forts. Parmi les devoirs de l'État, la fourniture de services publics figure au premier plan. En effet, on peut établir un lien direct entre les lacunes et manques de moyens chroniques du service public sur le continent et la persistance des conflits et de l'instabilité.

Un État-nation est généralement défini comme un territoire sur lequel un gouvernement centralisé exerce une autorité souveraine, qui comprend notamment le monopole de l'usage légitime de la force pour assurer la sécurité ainsi que la prestation de services sociaux à sa population. Indépendamment des frontières reconnues par la communauté internationale, cette autorité peut s'étendre à l'intégralité du territoire physique, ou, au contraire, être très limitée en dehors de la capitale. Bien souvent, l'autorité gouvernementale dans l'État-nation s'avère vague, voire fluctuante, et plus faible en périphérie.

La population d'une nation (ou de plusieurs nations dans certains cas) faisant partie d'un État-nation a des devoirs et obligations envers l'État, tels que le règlement d'impôts ou le service militaire, notamment. En parallèle, les obligations de l'État envers la population à laquelle il est lié par un contrat social, implicite ou explicite, peuvent résulter de traités ou de pactes internationaux, à l'image de la convention sur les droits de l'enfant, ou être inscrites dans la constitution ou le droit national.

Si les services publics ne constituent pas le seul facteur de légitimité de l'État<sup>7</sup>, ils sont le principal lieu de rencontre directe entre la population et l'État et influencent la manière dont celui-ci est perçu. À cet égard, les services publics, de par leur rôle déterminant dans la légitimité de l'État, peuvent faire le lit de la violence<sup>8</sup>. Cette légitimité repose sur des règles justifiées et peut s'éroder lorsque le pouvoir est utilisé de façon injustifiable<sup>9</sup>.

Dans la hiérarchie des engagements politiques, la pertinence des services est considérée comme ce qui « consolide le contrat social entre les dirigeants et les administrés »<sup>10</sup>.

---

<sup>7</sup> Pauline H. Baker, *Reframing Fragility and Resilience: The Way Forward* (Washington, D.C., Creative Associates, 2017), tel que cité par les Nations Unies et la Banque mondiale, dans *Pathways for Peace: Inclusive Approaches to Preventing Violent Conflict* (Washington, D.C., Banque mondiale, 2018).

<sup>8</sup> Carina Omoeva et Elizabeth Buckner, *Does Horizontal Education Inequality Lead to Violent Conflict?* (New York, Fonds des Nations Unies pour l'enfance, 2015), tel que cité dans A/75/917-S/2021/562 et par les Nations Unies et la Banque mondiale, dans *Pathways for Peace*.

<sup>9</sup> Claire Mcloughlin, C. 2015a. « Researching State legitimacy: a political approach to a political problem », article de recherche, n° 36 (Birmingham, Royaume Uni, Developmental Leadership Program, 2015), tel que cité par les Nations Unies et la Banque mondiale, dans *Pathways for Peace*.

<sup>10</sup> Robert I. Rotberg, ed., *When States Fail: Causes and Consequences* (Princeton, Princeton University Press, 2004), tel que cité par les Nations Unies et la Banque mondiale, dans *Pathways for Peace*.

Plus précisément, les services d'éducation, de soins de santé, de provision d'eau et d'assainissement, mais aussi de justice et de sécurité, sont décrits comme « le ciment » qui lie l'État et la société<sup>11</sup>.

En outre, la disparité d'accès aux services peut saper la légitimité de l'État lorsqu'elle est perçue comme la manifestation de l'exclusion d'un groupe. Les perceptions d'exclusion ou d'inégalité d'accès aux services orientent la façon dont les citoyens perçoivent la « légitimité » de l'État<sup>12</sup>. Dans certains cas, les inégalités d'accès aux services peuvent exacerber le ressentiment envers l'État ou envers des groupes qui recevraient un traitement de faveur pour accéder à ces services. La confiance envers l'État peut être renforcée dans le groupe perçu comme favorisé, mais aussi être ébranlée dans les autres groupes<sup>13</sup>.

La légitimité apportée par les services publics dépend fortement de la façon dont ces services sont fournis. Une étude sur la perception des citoyens et les services publics dans les situations de conflit dans cinq pays montre qu'en matière de légitimité de l'État, l'équité et l'inclusivité des services publics est aussi importante, sinon plus, que leur qualité et que l'entité qui les fournit. La défaillance des services publics peut nuire à la façon dont les citoyens perçoivent le gouvernement ainsi qu'à la légitimité qu'ils lui attribuent<sup>14</sup>.

Southern Voice et le Programme des Nations Unies pour le développement ont identifié trois éléments clés pour atténuer les conséquences de la pandémie de COVID-19 sur la santé, la société et l'économie.



Photo ci-dessus : enfants utilisant un ordinateur en classe.  
Crédit : Riccardo Niels Mayer, Adobe Stock.

<sup>11</sup> Jennifer Milliken et Keith Krause, « State failure, State collapse, and State reconstruction: concepts, lessons, and strategies », *Development and Change* vol. 33, n° 5 (décembre 2002), tel que cité par les Nations Unies et la Banque mondiale, dans *Pathways for Peace*.

<sup>12</sup> Sarah Dix, Karen Hussmann et Grant Walton, « Risks of corruption to State legitimacy and stability in fragile situations », U4 Issue, n° 3 (Bergen, Chr. Michelsen Institute, 2012), tel que cité par les Nations Unies et la Banque mondiale, dans *Pathways for Peace*.

<sup>13</sup> Mcloughlin, « Researching State legitimacy ».

<sup>14</sup> Georgina Sturge et al., *Tracking Livelihoods, Services, and Governance: Panel Survey Findings from the Secure Livelihoods Research Consortium* (Londres, Secure Livelihoods Research Consortium, 2017), tel que cité par les Nations Unies et la Banque mondiale, dans *Pathways for Peace*.

Par extrapolation, on peut en déduire que ces trois éléments sont également essentiels pour maintenir la confiance du public dans les services fournis par l'État. Le premier élément est la transparence, c'est-à-dire le fait de rendre publiques les informations relatives aux procédures et décisions gouvernementales liées aux budgets, leurs modalités de mise en œuvre et leurs bénéficiaires, ou à défaut un équilibre raisonnable entre pouvoirs et contre-pouvoirs. La transparence est fondamentale pour susciter la confiance, réaffirmer le contrat social et renforcer la cohésion de la société.

Le deuxième élément est l'inclusivité, c'est-à-dire « ne laisser personne pour compte » en matière de services publics. Pour être inclusifs, les services publics doivent

couvrir tous les groupes, en particulier ceux considérés comme les plus vulnérables, et doivent avant tout être équitables en matière de qualité et d'accès.

Le troisième élément est l'adaptabilité et la rapidité des services publics. Si nécessaire, l'innovation doit être mise au service de modèles de prestation de services de substitution, en particulier numériques. En outre, la préparation et la rapidité de réponse sont essentiels à la résilience des institutions et à leur efficacité<sup>15</sup>.

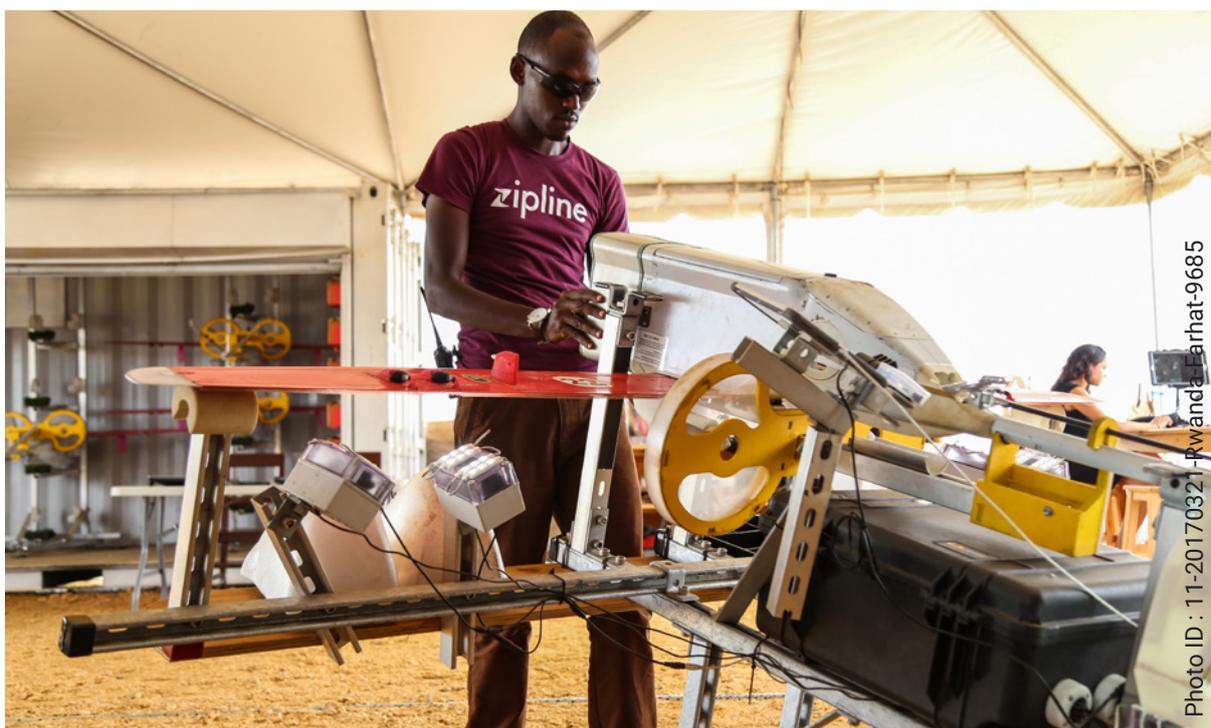
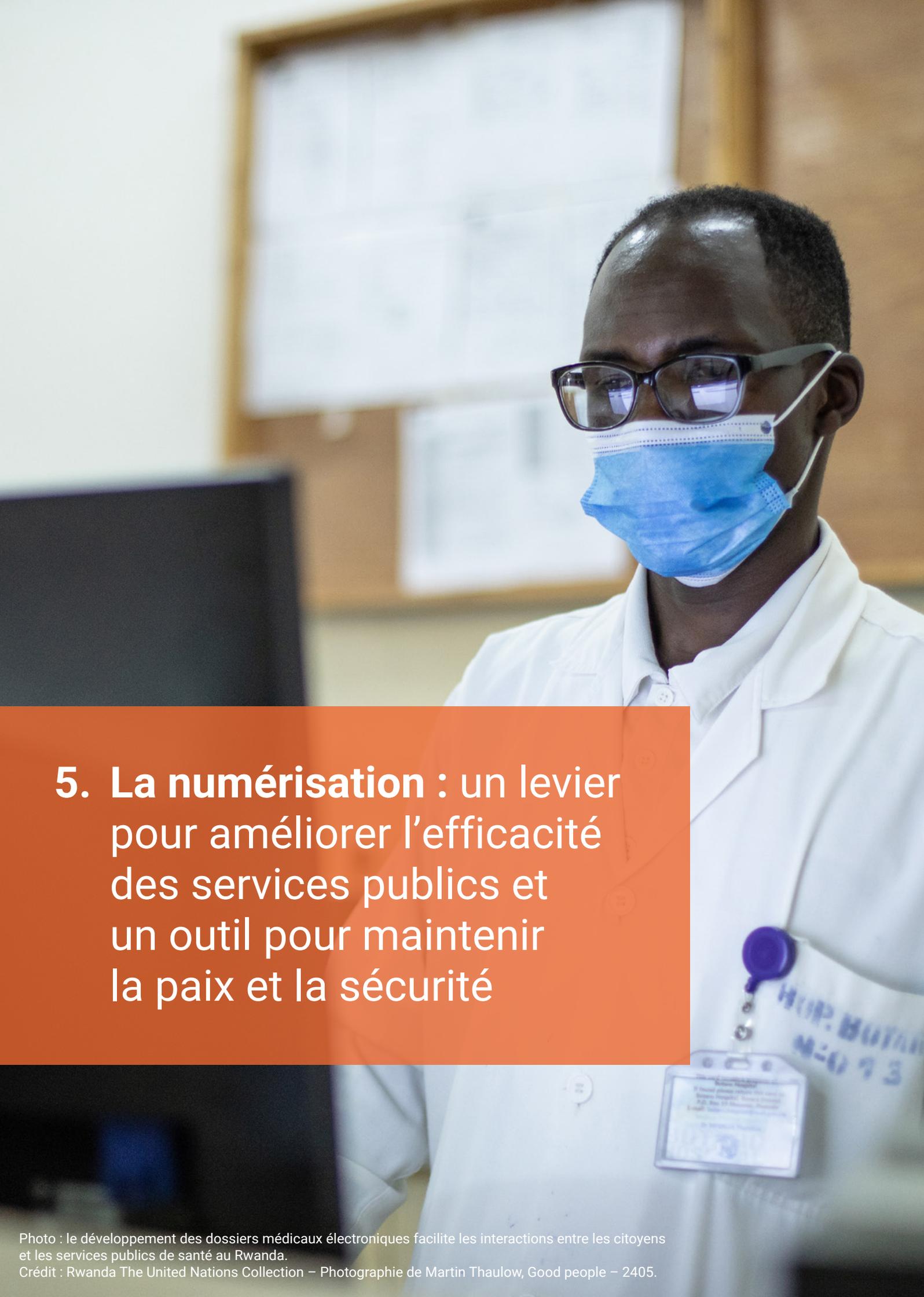


Photo ci-dessus : lancé en octobre 2016, le projet de livraison par drone a fait du Rwanda le premier pays au monde à utiliser les drones pour sauver des vies.  
Crédit : Sarah Farhat / Banque mondiale.

<sup>15</sup> SDG 16 Hub, « Transparent, inclusive, and responsive public service delivery (4th e-discussion) », 27 avril 2021. Disponible à l'adresse <https://www.sdg16hub.org/group/southern-voice-undp-sdg-16-trends-and-emerging-issues/discussion/transparent-inclusive-and> (8 mars 2022).



**5. La numérisation : un levier pour améliorer l'efficacité des services publics et un outil pour maintenir la paix et la sécurité**

Photo : le développement des dossiers médicaux électroniques facilite les interactions entre les citoyens et les services publics de santé au Rwanda.

Crédit : Rwanda The United Nations Collection – Photographie de Martin Thaulow, Good people – 2405.

---

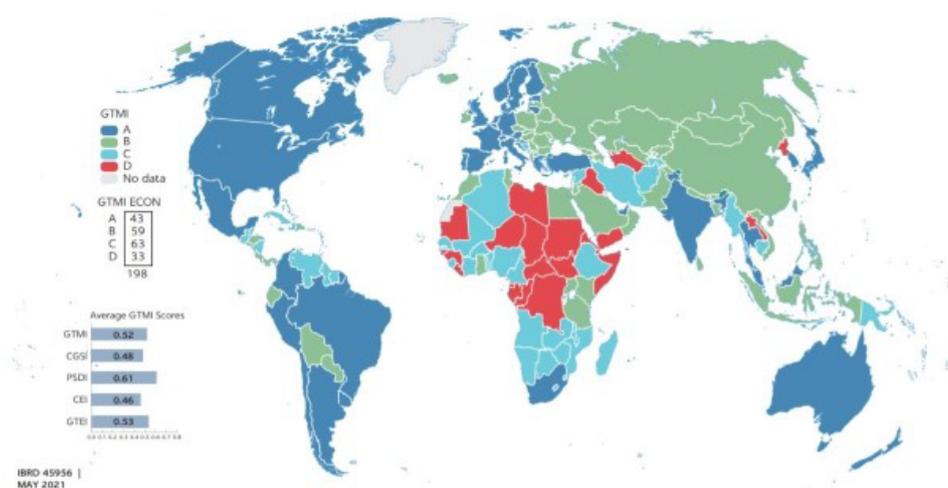
**Si l'on aborde la paix et la sécurité en Afrique sous le prisme du développement (l'approche fondée sur les interactions), il est utile de se demander par quels moyens les États peuvent améliorer leurs services publics, ce qui peut contribuer à réduire l'instabilité et les conflits.**

---

Depuis quelques années, la tendance est à la numérisation des services publics. La « GovTech » est un secteur technologique en plein essor, qui vise à améliorer l'efficacité des fonctions gouvernementales. Elle englobe trois aspects de la modernisation du secteur public : la fourniture de services publics centrés sur les citoyens et accessibles à tous, une approche pangouvernementale de la modernisation de l'administration publique, et l'émergence de services publics simples, efficaces et transparents. En somme, la GovTech se définit par l'utilisation de technologies émergentes (telles que la détection avancée, le traitement de données avancé, l'intelligence artificielle et la chaîne de blocs) pour améliorer la fourniture de services publics en augmentant leur efficacité et en réduisant leurs coûts.

Malgré des investissements croissants à travers le monde, l'indice de maturité GovTech est inférieur aux prévisions en Afrique. Parmi les économies examinées dans un récent rapport de la Banque mondiale, l'*Indice de maturité GovTech*, celles rencontrant des problèmes d'envergure relatifs à la GovTech sont plus nombreuses en Afrique qu'ailleurs. Le rapport souligne également que « malgré les progrès réalisés dans la plupart des régions, la fracture numérique persiste en leur sein et entre elles ». Le rapport appelle les gouvernements à exploiter davantage les « technologies numériques de rupture », qui peuvent améliorer considérablement le fonctionnement des services publics de base et leur prestation en ligne<sup>16</sup>.

**Carte présentant la GovTech à travers le monde, par groupe IMGT, en décembre 2020**



Remarque : les pays avec un indice de maturité GovTech (IMGT) faible (A étant le plus élevé, et D le plus faible) ont un moindre taux de numérisation des services publics.

Source : Cem Dener et al., *Indice de maturité GovTech : L'état de la transformation numérique du secteur public* (Washington, D.C., Banque mondiale, 2021).

---

<sup>16</sup> Cem Dener et al., *Indice de maturité GovTech*

Malgré les avancées obtenues en matière de GovTech et de numérisation des services publics, des obstacles importants à leur utilisation subsistent, selon le rapport *Indice de maturité GovTech* de la Banque mondiale :

- └ Des engagements forts du gouvernement, tels que l'allocation des ressources nécessaires, sont essentiels pour mettre en œuvre l'approche pangouvernementale, résoudre les problèmes d'inefficacité et réduire les risques de fraude et de corruption
- └ Les gouvernements devront investir de façon considérable dans le matériel, les logiciels, la gestion du changement et les compétences pour encourager la transition vers des solutions numériques intégrées et des plateformes communes
- └ Des cadres réglementaires plus stricts et des institutions plus fortes sont nécessaires pour atténuer les risques croissants en matière de cybersécurité, de protection des données et de confidentialité
- └ Les solutions de GovTech ne doivent pas creuser les fractures existantes, notamment en termes d'accessibilité des services et de conséquences du coût des données mobiles ou de l'Internet sur la répartition des services, mais aussi d'accès aux appareils, d'inclusion et d'aptitude à se servir des outils numériques<sup>17</sup>

Étant donné la croissance économique relativement rapide en Afrique ces dernières années et la pandémie de COVID-19 qui reste d'actualité, plusieurs opportunités se présentent :

- └ Les solutions de GovTech sont capitales pour assurer la continuité des services publics de base et sécuriser l'accès à distance pour les fonctionnaires, soutenir les populations et entreprises vulnérables, et déployer des infrastructures plus fiables et moins onéreuses pour les technologies de l'information et des communications
- └ La capacité du gouvernement à offrir des services numériques entraîne une impression positive de diminution de la corruption
- └ La GovTech prévoit une approche pangouvernementale, où l'interopérabilité des systèmes gouvernementaux permet aux gouvernements de générer des données afin d'éclairer les prises de décision, l'exécution et le suivi
- └ La GovTech favorise l'engagement citoyen en encourageant la communication bilatérale continue entre les pouvoirs publics et les citoyens à travers des solutions numériques telles que la messagerie instantanée, les applications libres, les réseaux sociaux et les plateformes de pétition en ligne<sup>18</sup>



Photo ci-dessus : les entreprises africaines du secteur des technologies mettent au point les solutions dont les gouvernements auront besoin en matière de GovTech.  
Crédit : S. Gvozd, Adobe Stock.

<sup>17</sup> Dener et al., *Indice de maturité GovTech*.

<sup>18</sup> Ibid.



## Exemple 1 : l'Afrique du Sud

L'Afrique du Sud est le chef de file de la transformation numérique en Afrique subsaharienne, en particulier en matière de systèmes de services publics de base, d'engagement citoyen et d'outils. Le site Internet de l'Agence nationale des technologies de l'information (SITA) présente la stratégie de transformation numérique du pays pour la période 2020-2025, qui vise non seulement à optimiser le fonctionnement du gouvernement, mais aussi à atteindre quatre objectifs clés : l'engagement des citoyens, l'autonomisation des fonctionnaires, la transformation des services et la création de plateformes communes. Le site de la SITA dédié à la GovTech fournit une plateforme de partage d'expériences, d'idées et de solutions. En 2020, un nouveau portail gouvernemental en ligne a été inauguré pour faciliter l'accès aux services en ligne pour les citoyens, les entreprises et les organismes publics. En 2001, le Centre pour l'innovation dans le service public (CPSI) a été créé pour développer les compétences numériques et encourager l'innovation en matière de services publics, en collaboration avec les organisations

de la société civile et le secteur privé. Le Centre d'innovation multimédia du CPSI est ouvert à tous les organismes du secteur public ; les fonctionnaires sont invités à l'utiliser pour découvrir des pratiques innovantes ou pour se former. En 1997, le Département du Service et de l'administration publics a lancé le programme Batho Pele (Les citoyens d'abord) pour transformer les services publics en suivant huit principes : la consultation, la qualité des services, la réparation, la courtoisie, l'information, la transparence et le rapport qualité-prix. Cette démarche a été perfectionnée au fil des années, notamment grâce à la campagne *Know Your Service Rights* (Connaître ses droits en tant que citoyen) et à d'autres initiatives de promotion du programme Batho Pele auprès de la fonction publique. Le prix national d'excellence Batho Pele est décerné chaque année aux fonctionnaires qui ont fait preuve d'altruisme, de dévouement et d'engagement, et qui n'ont pas ménagé leurs efforts pour accomplir leur mission.

Source : Dener et al., *Indice de maturité GovTech*.



## Exemple 2 : la Somalie

Il convient également de mettre en lumière les bonnes pratiques qui émergent dans des contextes difficiles comme celui de la Somalie. En Somalie, les systèmes informatiques de gestion des finances du gouvernement fédéral et des cinq États utilisent tous des solutions en nuage ; depuis 2015, les activités quotidiennes s'appuient sur deux applications en ligne à six endroits. La situation mensuelle du budget du gouvernement fédéral est publiée dans un format libre sur le nuage, et les États fédérés publient leurs rapports budgétaires mensuels sur les sites Internet de leur Ministère des finances respectifs. En 2019, quatre États ont mis en place de façon rentable leurs systèmes de paie et d'information sur la gestion des ressources humaines. Le gouvernement fédéral et les États fédérés de Somalie sont en train de mettre au point des systèmes

similaires basés sur l'informatique en nuage pour améliorer leurs systèmes de services publics de base. Ceux-ci se présentent sous la forme de plateformes indépendantes et l'échange de données n'est pas encore automatisé. En outre, le gouvernement fédéral et les États travaillent sur plusieurs projets pour appuyer d'autres mesures clés de la stratégie numérique, notamment l'élaboration d'un système d'identification numérique qui faciliterait l'enregistrement des faits d'état civil et les services en ligne. L'ensemble de ces plateformes a été développé avec un appui substantiel des partenaires pour le développement, et le gouvernement se concentre actuellement sur le renforcement des capacités institutionnelles et sur la préparation de la transition vers la prochaine étape de la transformation numérique du secteur public au cours des cinq prochaines années.

Source : Dener et al., *Indice de maturité GovTech*.



Photo ci-dessus : l'utilisation des technologies pour accélérer le traitement des importations et des exportations vise à simplifier des processus parfois fastidieux.

Crédit : StreetOnCamera, Adobe Stock.



### Exemple 3 : le Kenya et la Namibie



Les réformes en faveur de la numérisation et de l'automatisation opérées par les autorités fiscales du Kenya et par le secteur privé ont eu des retombées positives. Le système de paiement mobile M-Pesa a transformé la politique et l'administration fiscales. Ce système comporte une application en ligne pour l'administration fiscale (le système iTax) et permet aux contribuables de déclarer et de payer leurs impôts par des moyens numériques. Les autorités fiscales du Kenya ont numérisé et automatisé plusieurs de leurs fonctions afin d'améliorer l'efficacité de la prestation de services, d'encourager les opérations dématérialisées, d'assurer la conformité, d'harmoniser la collecte de l'impôt, de promouvoir la transparence et de renforcer la responsabilisation.

La numérisation des opérations liées à la TVA a mis en lumière des incohérences dans les données et a permis d'augmenter la collecte de la TVA de plus d'un milliard de dollars US entre 2016 et 2017.

En Namibie, les délais de mise en conformité et le nombre de paiements de la TVA stagnent depuis quelques années, bien que les deux soient supérieurs à la moyenne mondiale. Fin 2016, l'administration fiscale de la Namibie a opéré une migration vers un système intégré d'administration des impôts, dont les nouvelles fonctions et capacités de production de rapports permettront de réduire les délais de traitement des déclarations d'impôts ainsi que le nombre de déclarations égarées.

Source : Commission économique des Nations Unies pour l'Afrique : *Fiscal Policy for Financing Sustainable Development in Africa: Economic Report on Africa 2019* (Addis Abeba, 2019).



Credit : © UNICEF/JUN0536009/Frank Dejongh

Photo ci-dessus : enfants à l'école au Niger, avec des tablettes fournies par l'UNICEF. Grâce à cette initiative, chaque enfant, où qu'il vive, peut avoir accès à la technologie et bénéficier d'opportunités égales d'apprentissage. Crédit : Frank Dejongh, UNICEF.



# 6. Recommandations politiques

---

Dans cette note de sensibilisation, nous avons décrit comment l'amélioration des services publics grâce à la numérisation ainsi que l'adoption généralisée de la GovTech en Afrique peuvent renforcer la confiance du public dans les gouvernements, avec à la clé une diminution des risques d'instabilité et de conflits violents.

---

Au sein d'une société, les individus sont plus susceptibles d'avoir une vision positive de l'État s'ils estiment que les services publics – interface principale entre les citoyens et leur gouvernement – sont fournis de façon équitable, transparente, inclusive et qu'ils témoignent de la prise en compte de leurs besoins.

La pandémie de COVID-19 a mis en lumière le rôle crucial que peuvent jouer les solutions de GovTech dans les périodes difficiles – et, à l'inverse, les difficultés que pose leur absence chronique – pour assurer la continuité des services publics essentiels, sécuriser

l'accès à distance aux services en ligne et à soutenir les personnes et les entreprises vulnérables. Si les gouvernements africains ont amorcé l'intégration de la GovTech, les efforts déployés demeurent insuffisants pour assurer un changement de paradigme. Dans l'optique de favoriser la paix durable, la sécurité et le développement, il convient d'accélérer les efforts de numérisation de la fonction publique et des services publics en Afrique.



Photo ci-dessus : au Kenya, même les habitants de régions isolées peuvent interagir avec les pouvoirs publics grâce aux technologies numériques.  
Crédit : ITU Pictures.

Les recommandations suivantes, présentées dans le rapport *Indice de maturité GovTech 2021* de la Banque mondiale, sont à envisager par les pays africains :



Il est important de mettre en place une équipe nationale intégrée incluant toutes les parties prenantes, dont la mission est d'encourager la GovTech et d'améliorer les résultats, dans le cadre d'une approche pangouvernementale. Dans ce contexte, les parties prenantes au sein du gouvernement peuvent inclure les ministères et agences des télécommunications, de l'économie numérique, de la finance, de l'intérieur, de l'éducation, de la santé et de la protection sociale.

Il est essentiel d'assurer des ressources suffisantes et d'élaborer des lignes directrices en matière d'adoption de nouvelles solutions technologiques afin de pérenniser les investissements en matière de GovTech et le suivi des performances gouvernementales.



Les investissements gouvernementaux dans les solutions basées sur l'informatique en nuage, les applications libres, les services Internet et autres plateformes communes peuvent contribuer à la réduction du coût et du délai de réalisation de la transformation numérique du secteur public.

La numérisation des paiements gouvernementaux à destination des individus a redoublé d'importance et d'urgence en raison de la pandémie de COVID-19. Les solutions numériques de versement de fonds aux populations vulnérables peuvent d'une part réduire les coûts pour les gouvernements et améliorer l'accès des destinataires aux paiements, et d'autre part contribuer à faire des paiements numériques un levier d'inclusion financière à grande échelle.



L'utilisation de portails de services en ligne de dernière génération permet d'élargir les services de transaction, ce qui se traduit par un gain de temps, une réduction des coûts et une qualité de service améliorée. Il est également possible de mettre en place des services centrés sur les utilisateurs et accessibles à tous pour inclure les franges les plus vulnérables de la population et réduire la fracture numérique.



Les plateformes multifonctionnelles de participation des citoyens, en particulier sous forme de solutions CivicTech, devraient être généralisées afin d'approfondir la relation entre les citoyens et l'administration, d'améliorer la responsabilité et de renforcer la confiance du public dans l'administration.

Des investissements dans le développement des compétences numériques et la promotion de l'innovation dans le secteur public sont essentiels pour soutenir la transition vers une culture axée sur les données et renforcer les compétences techniques.



L'adoption de cadres juridiques solides et la création d'institutions de protection des données efficaces sont des mesures importantes que les pouvoirs publics peuvent prendre pour renforcer la confiance des citoyens dans les sociétés axées sur les données et promouvoir plus efficacement les GovTech.

Les efforts pour assurer l'interconnectivité entre les données traditionnelles et les « nouvelles » données doivent être accélérés pour faire progresser la transformation numérique. L'intégration des données traditionnelles et numériques peut accélérer et renforcer la prestation de services, en particulier pour les populations historiquement mal desservies et marginalisées.



Le développement d'écosystèmes locaux de GovTech doit être favorisé en encourageant les entrepreneurs locaux et les startups à développer de nouveaux produits et services, ainsi qu'en incitant le secteur privé à mettre ses compétences, sa capacité d'innovation et ses investissements au service du secteur public<sup>18</sup>.

<sup>18</sup> Dener et al., *Indice de maturité GovTech*.

La numérisation améliorée des services publics en Afrique est un levier important pour la réalisation de l'aspiration 4 de l'Agenda 2063 de l'Union africaine : une Afrique vivant dans la paix et dans la sécurité.

Afin d'exploiter la numérisation comme moteur d'une paix et d'un développement durables, le Bureau du Conseiller spécial pour l'Afrique a lancé l'initiative « *A Pen for a Gun* » (Un stylo pour un fusil), dont l'objectif est de promouvoir l'école en tant qu'instrument de développement, de cohésion sociale et de paix. *A Pen for a Gun* met à profit les effets multiplicateurs apportés par les programmes de distribution de repas scolaires en : (a) augmentant les taux de scolarisation, d'assiduité et de réussite scolaires ; (b) améliorant la nutrition et la santé globale des enfants et en

renforçant leurs capacités d'apprentissage ; (c) favorisant l'égalité des genres et l'inclusion sociale ; et (d) stimulant la croissance économique locale. L'initiative cherche à promouvoir des approches globales utilisant des instruments complémentaires tels que la numérisation pour maximiser les effets bénéfiques des programmes de distribution de repas scolaires. L'amélioration de la prestation des services publics devrait apporter davantage de prospérité, d'égalité et d'opportunités au sein des communautés locales, et par conséquent renforcer la cohésion sociale et la résilience, et réduire le risque de conflits violents. *A Pen for a Gun* constitue la contribution du Bureau du Conseiller spécial pour l'Afrique à l'initiative *Silencing the Guns* (Faire taire les armes) de l'Union africaine et de la Coalition mondiale pour les repas scolaires.

Photo ci-dessous : le Passeport pour l'apprentissage est une nouvelle solution qui vise à remédier à la pauvreté des apprentissages, à l'aide d'une bibliothèque numérique de ressources pour les enseignants et les élèves couvrant l'ensemble du programme d'enseignement primaire et secondaire. Il ouvre de nouvelles perspectives d'apprentissage en ligne qui contribueront à l'éducation de millions d'enfants.



Crédit : © UNICEF/UN04.10308/Tinago

Une étape supplémentaire franchie vers la réalisation de « **l'Afrique que nous voulons** » et des objectifs de l'Agenda 2063 de l'Union africaine



Crédit : Adobe Stock | 89079957

Photo ci-dessus : dans toute l'Afrique, le secteur public réalise des progrès en matière d'adoption des technologies avancées, pour rendre plus efficaces les interactions entre les pouvoirs publics et les citoyens.  
Crédit : drik, Adobe Stock.



**Des États plus forts  
pour une stabilité accrue :**

LA NUMÉRISATION DES  
SERVICES PUBLICS, LEVIER DE PAIX  
ET DE SÉCURITÉ EN AFRIQUE

---

NOTE DE SENSIBILISATION  
DU BUREAU DU CONSEILLER  
SPÉCIAL POUR L'AFRIQUE