



**Nations
Unies**

Département des affaires économiques et sociales

L'Enquête 2024 sur l'e- gouvernement

Accélérer la transformation
numérique pour le
développement durable

Avec un addendum sur l'intelligence artificielle



Département des affaires économiques et sociales

NATIONS UNIES

L'ENQUÊTE 2024 SUR

L'E-GOUVERNEMENT

**ACCÉLÉRER LA TRANSFORMATION
NUMÉRIQUE POUR LE DÉVELOPPEMENT
DURABLE**

Avec un addendum sur l'intelligence artificielle



NATIONS UNIES
New York, 2024

[https://publicadministration.un.org/en/
publicadministration.un.org/egovkb/en-us/](https://publicadministration.un.org/en/publicadministration.un.org/egovkb/en-us/)

Département des affaires économiques et sociales des Nations unies

Le Département des affaires économiques et sociales des Nations unies est une interface essentielle entre les politiques mondiales dans les domaines économique, social et environnemental, ainsi que l'action nationale. Ce Département travaille dans trois domaines principaux interdépendants : (i) il compile, génère et analyse un large éventail de données et d'informations économiques, sociales et environnementales sur lesquelles les États membres des Nations unies s'appuient pour examiner les problèmes communs et faire le point sur les options politiques ; (ii) il facilite les négociations des États membres au sein de nombreux organes intergouvernementaux sur une ligne de conduite commune pour relever les défis mondiaux actuels ou émergents ; (iii) il conseille les gouvernements intéressés sur les moyens de traduire les cadres politiques élaborés lors des conférences et sommets des Nations unies en programmes au niveau des pays et aide, par le biais de l'assistance technique, à renforcer les capacités nationales.

Avis de non-responsabilité

Les termes « pays » et « économie », tels qu'employés dans le présent rapport se réfèrent, selon le cas, à des territoires ou à des zones ; les appellations employées et la présentation des données n'impliquent l'expression d'aucune prise de position de la part du Secrétariat des Nations unies concernant le statut juridique d'un pays, territoire, ville ou zone, ou de ses autorités, ni concernant la délimitation de ses frontières ou limites. En outre, les appellations des groupes de pays sont uniquement destinées à des fins statistiques ou analytiques et n'expriment aucun jugement sur le stade de développement atteint par un pays ou une région en particulier dans le processus de développement. Les références à des entreprises et à leurs activités ne doivent pas être interprétées comme une approbation par les Nations unies de ces entreprises ou de leurs activités.

Les informations sur les localisateurs uniformes de ressources, ainsi que les liens vers les sites Web contenus dans la présente publication, sont fournies pour la commodité du lecteur, et sont corrects au moment de la rédaction. Les Nations unies n'assument aucune responsabilité quant à l'exactitude de ces informations ou au contenu des sites Web externes.

Les opinions exprimées dans cette publication sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles des Nations unies ou de ses hauts responsables, ni celles des experts dont les contributions sont reconnues.

Droits d'auteur © Nations Unies, 2024

Tous les droits sont réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, stockée dans un système de récupération ou transmise, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre, sans autorisation préalable.

Cette traduction et révision ont été réalisées dans le cadre d'une initiative officielle du ministère des Technologies de l'information et de la communication de l'État du Qatar, en collaboration avec l'Université Hamad Bin Khalifa (HBKU).

ST/ESA/PAD/SER.E/218

N° de vente : E.24.II.H.1

Code ISBN de l'imprimé : 9789210032667

PDF ISBN : 9789211067286

EPUB ISBN : 9789211067293

Code ISSN de l'imprimé : 2411-8257

ISSN en ligne (eISSN) : 2411-829X

Enquêtes des Nations unies sur l'e-gouvernement

2024 Accélérer la transformation numérique pour le développement durable

2022 L'avenir du gouvernement numérique

2020 Le gouvernement numérique dans la décennie d'action pour le développement durable

2018 Mettre l'e-gouvernement au service de la transformation vers des sociétés durables et résilientes

2016 L'e-gouvernement au service du développement durable

2014 L'e-gouvernement pour l'avenir que nous voulons

2012 L'e-gouvernement pour les citoyens

2010 L'e-gouvernement à l'heure des crises financières et économiques

2008 De l'e-gouvernement à la gouvernance connectée

2005 De l'e-gouvernement à l'inclusion électronique

2004 Vers l'accès aux opportunités

2003 Rapport mondial sur le secteur public : L'e-gouvernement à la croisée des chemins

2001 Analyse comparative de l'e-gouvernement : Une perspective mondiale

Site Web : publicadministration.un.org/egovkb/en-us/

Mise en page : Clung Wicha Press co., Ltd., Thaïlande

Conception de la couverture : Division des Institutions publiques et du Gouvernement numérique (ONU, DESA)

Crédit photographique : shutterstock.com

Imprimé aux Nations Unies, New York

Préface

Alors que les nations s'efforcent d'atteindre les objectifs du développement durable (ODD), le rôle du gouvernement numérique à cet égard est devenu de plus en plus central. L'e-gouvernement devrait bénéficier grandement de ces avancées, notamment en matière d'IA, ce qui rendra l'administration publique plus efficace et plus réactive. Cette enquête fournit des informations essentielles sur l'état du gouvernement numérique dans le monde, attestant à la fois des progrès et des défis persistants dans le domaine numérique.

La présente édition met l'accent sur l'amélioration continue de l'e-gouvernement au niveau mondial, de nombreuses nations investissant dans l'infrastructure

numérique, améliorant ainsi la prestation des services publics et promouvant des sociétés inclusives et résilientes. Cependant, l'enquête souligne que la fracture numérique reste un défi important, en particulier dans les régions en développement comme l'Afrique et l'Océanie, ainsi que pour les pays en situation particulière. Les disparités en matière d'accès et de capacités continuent de menacer les progrès accomplis dans le cadre de l'Agenda 2030.

Une analyse basée sur l'indice de développement de l'e-gouvernement (IDEG) confirme que même avec les projections les plus optimistes, ces groupes de pays pourraient ne pas combler le fossé numérique d'ici à 2030. Il s'avère donc urgent d'accélérer les efforts et de trouver des solutions innovantes pour remédier à de telles disparités.

L'enquête explore également les disparités entre les services numériques nationaux et locaux par le biais de l'« indice des services en ligne locaux » (ISLL). Le renforcement de l'e-gouvernement local demeure décisif pour une transformation numérique globale, les gouvernements locaux étant souvent le premier point de contact pour les gens. Il est donc essentiel de veiller à ce que toutes les municipalités, quelle que soit leur taille, puissent fournir des services numériques efficaces pour favoriser un développement durable et inclusif.

En outre, l'enquête se penche sur le rôle émergent de l'intelligence artificielle (IA) dans l'administration publique. L'IA présente d'importantes possibilités d'amélioration des opérations gouvernementales, mais elle comporte aussi des risques qui pourraient creuser le fossé entre les pays en situation particulière et le reste du monde, soulignant par-là le besoin crucial d'investissements stratégiques et d'initiatives de renforcement des capacités pour assurer un accès et une participation équitables au parcours numérique.

Si les Nations unies jouent un rôle clé dans ce parcours numérique - en sensibilisant, en évaluant le développement numérique, en encourageant la collaboration et en facilitant le renforcement des capacités - les gouvernements doivent continuer à investir dans la transformation numérique, à renforcer la coopération mondiale et à développer les compétences nécessaires pour combler le fossé numérique.

En procédant ainsi, nous pourrions faire en sorte que personne ne soit laissé à la traîne à l'ère du numérique et que le gouvernement numérique devienne un puissant catalyseur pour un monde plus équitable et plus prospère.



LI Junhua

Secrétaire général adjoint aux affaires économiques et sociales
Nations Unies

Remerciements

L'Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement a été préparée par le Département des affaires économiques et sociales des Nations unies (le DAES de l'ONU), par l'intermédiaire de sa Division des institutions publiques et du gouvernement numérique (DIPGN). Le rapport a été élaboré sous la responsabilité de Juwang Zhu (Directeur du DIPGN), par une équipe de personnel des Nations unies dirigée par Vincenzo Aquaro. L'équipe était composée d'Archie Kariuki, Arpine Korekyan, Wai Min Kwok, Saae Kwon, Junho Lee, Madeleine Losch, Deniz Susar et Monina Tran.

Les principaux auteurs des chapitres étaient : Wai Min Kwok (chapitre 1), Arpine Korekyan (chapitre 2), Vincenzo Aquaro (chapitre 3), Deniz Susar (chapitre 4), et Junho Lee (Addendum sur l'IA et le gouvernement numérique). L'équipe de gestion des données était supervisée par Vincenzo Aquaro.

Au cours du processus de recherche et de rédaction du chapitre 3, des efforts de collaboration étroite avec diverses agences des Nations unies ont été consentis. Les organisations y ayant contribué sont les suivantes : la Commission économique des Nations unies pour l'Afrique (CEA), la Commission économique des Nations unies pour l'Amérique latine et les Caraïbes (CEPALC), la Commission économique et sociale des Nations unies pour l'Asie et le Pacifique (CESAP), et la Commission économique et sociale des Nations unies pour l'Asie occidentale (CESAO).

Le présent rapport a fait l'objet d'une évaluation externe par des pairs afin d'en garantir la qualité et l'objectivité. L'équipe d'évaluation par des pairs externes était la suivante : Lei Zheng (Chapitre 1) ; Rony Medaglia (Chapitre 2) ; Julia Glidden et Mark Minevich (Chapitre 3) ; Cristina Bueti et Dimitrios Sarantis (Chapitre 4).

Ce rapport a également bénéficié des idées partagées par des experts externes lors de la réunion du groupe d'experts - « Alignement et engagement envers les Objectifs du Développement Durable », qui s'est tenue du 4 au 7 octobre 2022 à Guimarães, au Portugal, lors de l'ICEGOV 2022, et d'une seconde réunion sur la préparation de l'enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement, tenue les 27 et 28 février 2023 à New York. Les experts ayant tenu part à ces deux réunions étaient : Adelaida Baghdasaryan, Loredana Bellantuono, Julia Glidden, Slava Jankin, Ashok Kumar, Nele Leosk, Mark Minevich, Salieu Mansaray, Gianluca Misuraca, Fadi Salem, Siim Sikkut, Fikret Sivrikaya, Najat Zarrouk, Driss Kettani, Maria Alexandra Viegas, et Lei Zheng.

Contributions

Le chapitre 3 a bénéficié de la contribution du Tony Blair Institute for Global Change (TBI), de l'expertise partagée par Gianluca Misuraca, ainsi que des contributions apportées par les États membres par le biais du questionnaire destiné aux États membres (QEM). L'actualisation des indicateurs de l'indice d'infrastructure des télécommunications a tiré profit de l'expertise du personnel de l'UIT, en l'occurrence Esperanza Magpantay, Daniel Vertesy et Martin Schaaper.

La méthodologie des services locaux en ligne (SLL) et le chapitre 4 ont bénéficié des contributions de l'Université des Nations unies, Unité opérationnelle sur la gouvernance électronique axée sur les politiques (UNU-EGOV), en particulier les contributions de Delfina Soares, chef de l'UNU-EGOV, et de Dimitrios Sarantis, boursier postdoctoral. Un soutien additionnel a été apporté par Angelica Zundel, consultante indépendante en matière d'e-gouvernement, de même que des membres de l'initiative « Tous unis pour des villes intelligentes et durables » (U4SSC).

L'addendum sur l'IA et le Gouvernement numérique a tiré avantage de l'expertise de Laurence Liew de l'Institut « AI Singapour » et de Steven Miller de l'Université de gestion de Singapour.

L'analyse de réseaux complexes pour l'étude pilote du Département DAES de l'ONU a été menée par Roberto Bellotti, avec l'importante contribution de Nicola Amoroso, Loredana Bellantuono, Mario Caruso et Andrea Lo Sasso, de l'Université de Bari, en Italie.

Les stagiaires du DIPGN ont apporté un soutien général à la recherche ; il s'agit de : Biru Anjanie, Yangxin Han, Mehriban Huseynova, Siya Huang, Jingyi Jiang, Hongyan Lin, Zhenye Pan, Qianhui Ruan, Massimo Saponieri, Huizhi Tang et Yunfei Zhou.

La gestion des données et le soutien statistique ont été assurés par Enkel Daljani, Archie Kariuki et Samson Verebes. Angelica Zundel, elle, a contribué à la vérification et à l'analyse des données.

Le soutien pour la production des cartes utilisées dans ce rapport a été apporté par la Section de l'information géospatiale des Nations unies (New York).

Les chapitres de la présente publication ont été rédigés par Terri Lore.

Les Volontaires des Nations unies ont apporté leur soutien à la recherche pour les travaux liés à l'évaluation de l'indice des services en ligne et de l'indice des services locaux en ligne (une liste complète de ces contributeurs est disponible dans l'annexe technique de l'Enquête).

États membres et organisations contributeurs:

Des remerciements particuliers sont adressés aux partenaires suivants, qui traduiront ce rapport vers des langues autres que l'anglais : le Ministère des Technologies de l'Information et de la Communication de l'État du Qatar (arabe et français), l'Académie Nationale Chinoise de la Gouvernance (chinois), le Ministère du Développement des Technologies de l'Information et de la Communication de la République d'Ouzbékistan (russe) et l'Agence du Gouvernement électronique et de la Société de l'Information et de la Connaissance de l'Uruguay (espagnol), en collaboration avec le Ministère des Technologies de l'Information et de la Communication de l'État du Qatar (pour la rédaction).

Acronymes

ATN	Agence de transformation numérique
AGESIC	Agence pour l'e-gouvernement, l'information et la société de la connaissance (Uruguay)
AGovCZ	Architecture gouvernementale de confiance zéro
AIAG	Accélérateur d'intelligence artificielle générative
ALC	Amérique latine et Caraïbes
ANASE	Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN)
ASA	Années de scolarisation attendues
BAECD	Bureau des affaires étrangères, du Commonwealth et du développement
CCG	Conseil de coopération du Golf
CCorG2B	Services électroniques fournis par les pouvoirs publics aux entreprises
CEAP	Comité d'experts de l'administration publique
CEPALC	Commission économique des Nations unies pour l'Amérique latine et les Caraïbes
CESAO	Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale
CESAP	Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique
COVID-19	La maladie à Coronavirus
CT	Caractéristiques techniques
DIPGN	Division des institutions publiques et du gouvernement numérique
CI	Cadre institutionnel
DMS	Durée moyenne de scolarisation
DPO	Données publiques ouvertes
DSI	Directeur des Systèmes d'Information
DSIT	Département de la science, de l'innovation et de la technologie
EAU	Emirats arabes unis
FC	Fourniture de contenu
G2C	Du Gouvernement au Citoyen/Du Gouvernement au Consommateur
GML	Grands modèles linguistiques
HTTPS	Protocole de transfert hypertextuel sécurisé
IA	Intelligence Artificielle
ICH	Indice de capital humain
ICP	Indicateur clé de performance
IDE	Investissement direct étranger
IDEG	Indice de développement de l'e-gouvernement

IDT	Indice de développement des TIC
IdO	L'Internet des objets
IDOG	Initiative de Données Ouvertes du Gouvernement
IDGO	Indice des données gouvernementales ouvertes
IIG	Indice d'inégalité de genre
IIT	Indice des infrastructures de télécommunications
IPE	Indice de participation électronique
IPN	Infrastructure publique numérique
IPRPN	Initiative politique et réglementaire pour l'Afrique numérique
ISL	Indice des services en ligne
ISLL	Indice des services locaux en ligne
ITB	Institut Tony Blair pour le changement mondial
LEG	Littératie en e-gouvernement
MUN	Marché unique numérique
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
ODD	Objectif de développement durable
OEES	Observatoire d'évolution de l'économie spatiale à l'École de gestion SDA Bocconi
OMPI	Organisation mondiale de la propriété intellectuelle
ONU-CEA	Commission économique des nations unies pour l'Afrique
ONU-CES	Conseil économique et social des Nations unies
ONU-DAES	Département des affaires économiques et sociales des Nations unies
ONU-OHRLLS	Bureau du Haut Représentant des Nations unies pour les pays les moins avancés, les pays en développement sans littoral et les petits États insulaires en développement
Pacific-IXP	Point d'échange internet du Pacifique
PDSL	Pays en développement sans littoral
PEA-MPME	Petites entreprises artisanales, micro, petites et moyennes entreprises
PIED	Petits États insulaires en développement
PIB	Produit intérieur brut
PMA	Les pays les moins avancés
PMV	Produit minimum viable
PNUD	Programme des Nations unies pour le développement
PPEI	Plateforme de profil d'entreprise intelligente

PS	Prestation de services
QEM	Questionnaire aux États membres
QGL	Questionnaire au gouvernement local
Red GEALC	Réseau interaméricain relatif aux autorités gouvernementales numériques
RGPD	Règlement général sur la protection des données
RNB	Revenu national brut
RNF	Réseau numérique fédéral
SGN	Service gouvernemental numérique
SIG	Systèmes d'information géographique
Singpass	Passerelle d'accès aux services numériques à Singapour
SLC	Système de langage de conception
SMSI	Sommet mondial sur la société de l'information
SUV	Source unique de vérité
STIAM	Science, technologie, ingénierie, arts et mathématiques
TAA	Taux d'Alphabétisation des Adultes
TBS	Taux brut de scolarisation
TI	Technologie de l'information
TIC	Technologies de l'information et de la communication
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
UA	Union africaine
UIT	Union internationale des télécommunications
U4SSC	Initiative mondiale « Tous unis pour des villes intelligentes et durables »
UNESCO	Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture
USAID	Agence des États-Unis pour le développement international
TÉ	Très élevé
W3C	World Wide Web Consortium (Organisme de standardisation des technologies du World Wide Web : HTML5, HTML, etc.)
WCAG	Règles pour l'accessibilité des contenus Web
XAI	Intelligence artificielle explicable
ZLECAF	Zone de libre-échange continentale africaine

Table des matières

Préface	v
Remerciements	vi
Acronymes	viii
À propos de l'Enquête	xix
Résumé opérationnel	xxi
1. Un cadre de modèle de gouvernement numérique pour le développement durable	1
1.1 Introduction	1
1.2 Deux décennies de développement numérique à travers le prisme de l'Enquête des Nations unies sur l'e-gouvernement	2
1.2.1 Bref historique de l'Enquête des Nations unies sur l'e-gouvernement	3
1.2.2 Indice de développement de l'e-gouvernement : principes et composantes	4
1.2.3 Données probantes sur le rôle de l'e-gouvernement dans l'accélération de la mise en œuvre de l'Agenda 2030	8
1.3 Vers un cadre de modèle pour le gouvernement numérique	11
1.3.1 Principes pour le développement durable et le développement numérique	13
1.3.2 Parties prenantes	19
1.3.3 Les moteurs d'activité du gouvernement numérique	22
1.3.4 Politiques, stratégies et priorités numériques	26
1.3.5 Mesure et évaluation du gouvernement numérique	27
1.4. L'apogée du modèle de gouvernement numérique : atteindre le développement durable et les objectifs de développement national	29
1.5. Principales recommandations	30
2. Tendances mondiales en e-gouvernement	35
2.1 Introduction	35
2.1.1 Méthodologie de l'IDEG (Indice de développement de l'e-gouvernement): amélioration continue	35
2.2 Classement 2024 de l'IDEG	36
2.3 Coup d'œil sur le développement de l'e-gouvernement	36
2.3.1 Résultats d'ensemble de l'IDEG	36
2.3.2 Regroupements de pays par niveau d'IDEG et passage d'un groupe à l'autre	39
2.3.3 Pays en tête de classement en développement de l'e-gouvernement	41
2.4 Revenu national et développement de l'e-gouvernement	42
2.5 Indice des services en ligne	45
2.5.1 Groupes de pays par niveaux d'ISL et d'IDEG	45
2.5.2 Sous-indices ISL	52
2.5.3 Sous-indice du cadre institutionnel ISL	53
2.5.4 Sous-indice de fourniture de contenu ISL	54
2.5.5 Sous-indice ISL de participation par voie électronique	55
2.5.6 Sous-indice ISL de fourniture de services : progrès dans la fourniture de services en ligne	61
2.5.7 Services ciblés pour les personnes en situation de vulnérabilité	65
2.5.8 Informations et services sectoriels en ligne : partage via les technologies mobiles	67
2.5.9 Sous-indice de technologie	67

Table des matières *(suite)*

2.6	Pays en situation particulière (PMA, PSLD, PEID)	70
2.6.1	Développement de l'e-gouvernement dans les PMA, les PSLD et les PEID:tendances et perspectives	71
2.6.2	L'ISL et ses sous-indices : progrès parmi les pays en situation spéciale	75
2.6.3	États en tête de classement en numérisation parmi les pays en situation particulière	81
	Pays les moins avancés	81
	Pays sans littoral en développement	81
	Petits États insulaires en développement	82
2.7	Résumé des principaux résultats et recommandations de politiques	83
3.	Développement régional de l'e-gouvernement et performances des groupements de pays	91
3.1	Introduction	91
3.2	Les grandes tendances au niveau régional	91
3.3	Comblar le fossé numérique : progrès, défis et disparités	93
3.4	Afrique : analyse par groupe de pays	96
3.4.1	Développement régional et coopération	97
3.4.2	Principales recommandations pour l'accélération du développement numérique en Afrique	100
3.5	Les Amériques : analyse des groupes de pays	103
3.5.1	Développement régional et coopération	103
3.5.2	Principales recommandations pour l'accélération du développement numérique dans les Amériques	109
3.6	Asie : analyse des groupes de pays	110
3.6.1	Développement régional et coopération	112
3.6.2	Principales recommandations pour l'accélération du développement numérique en Asie	115
3.7	Europe : analyse des groupes de pays	118
3.7.1	Développement régional et coopération	120
3.7.2	Principales recommandations pour l'accélération du développement numérique en Europe	126
3.8	Océanie : analyse des groupes de pays	127
3.8.1	Développement régional et coopération	128
3.8.2	Principales recommandations pour l'accélération du développement numérique en Océanie	131
4.	Développement de l'e-gouvernement local	135
4.1	Introduction	135
4.1.1	Villes durables	135
4.1.2	Évaluation du portail de la ville	136
4.2	État actuel des services locaux en ligne	137
4.2.1	Méthodologie	137
4.2.2	Situation actuelle de l'e-gouvernement au niveau local	137
4.3	Des villes intelligentes pour un développement durable	150
4.4	Questionnaire relatif au gouvernement local	153
4.5	Application de la méthodologie relative à l'ISLL dans les pays	155
4.6	Principales conclusions et recommandations	156

Table des matières *(suite)*

Addendum relatif à l'IA et au gouvernement numérique	159
A.1 Introduction	159
A.2 L'IA dans le secteur public : opportunités et défis	160
A.2.1 Les opportunités	160
A.2.2 Les défis	160
A.3 Gouvernance de l'IA et cadres réglementaires	161
A.3.1 Initiatives des Nations unies	162
A.3.2 Stratégies nationales en matière d'IA	163
A.3.3 Approches centrées sur l'homme	164
A.4 Littératie relative à l'IA et renforcement des capacités	164
A.4.1 Une structure solide pour la gouvernance des données et du numérique	165
A.4.2 Littératie liée à l'IA	166
A.4.3 Bacs à sable réglementaires	167
A.5 Principales recommandations	168
A.5.1 S'appuyer sur les efforts existants	168
A.5.2 Jeter les bases propices à l'avancement des technologies liées à l'IA	169
A.5.3 S'engager dans une action collective	169
ANNEX	172
Indice 2024 de développement de l'e-gouvernement (IDEG) par pays	172

Liste des encadrés

Encadré 1.1	Le portail FirstGov.gov aux États-Unis : premières données probantes sur l'efficacité d'un gouvernement numérique	3
Encadré 1.2	Suivi et mise en œuvre de la sous-section de la ligne d'action C7 sur l'e-gouvernement dans le plan d'action de Genève relatif au sommet mondial sur la société de l'information, et utilisation des indicateurs de l'IDEG dans les discussions de la commission statistique sur le suivi de l'e-gouvernement	10
Encadré 1.3	Le potentiel et les risques du développement numérique : points essentiels tirés du Rapport mondial 2023 sur le secteur public	13
Encadré 1.4	Adoption au Sommet 2023 sur les ODD de l'initiative à fort impact se rapportant au Gouvernement de Demain ("FutureGov")	21
Encadré 1.5	Aadhaar en Inde : le plus grand système d'identification biométrique au monde	23
Encadré 1.6	Introduction du concept de littératie en e-gouvernement dans l'enquête sur l'e-gouvernement	24
Encadré 1.7	L'initiative à haut impact des Nations unies sur les infrastructures publiques numériques	26
Encadré 1.8	Utilisation en Thaïlande d'indicateurs clés de performance pour le contrôle et évaluation des initiatives gouvernementales numériques	28
Encadré 3.1	Division de la société de l'information relevant de la Commission de l'Union africaine	97
Encadré 3.2	Ile Maurice, Rwanda, Seychelles et Afrique du Sud	100
Encadré 3.3	Zone de libre-échange continentale africaine	101
Encadré 3.4	Initiative politique et réglementaire pour l'Afrique numérique	102
Encadré 3.5	Forger la solidarité numérique : la stratégie internationale des États-Unis en matière de cyberspace et de politique numérique	104
Encadré 3.6	Coopération entre la CEPALC et le ministère des sciences, de l'innovation, de la technologie et des télécommunications du Costa Rica	108
Encadré 3.7	Une solution régionale pour la validation transfrontalière des signatures	109
Encadré 3.8	Renforcement des capacités des petites entreprises au Bangladesh à travers l'expérimentation politique et la mise en place d'un bac à sable innovant	117
Encadré 3.9	Observatoire d'évolution de l'économie spatiale à l'École de gestion SDA Bocconi	122
Encadré 3.10	L'engagement du Royaume-Uni dans le leadership mondial et la collaboration en matière de transition vers le gouvernement numérique.	124
Encadré A.1	IA Singapore	166
Encadré A.2	Classification des technologies de l'IA	168

Liste des tableaux

Tableau 1.1	Indices et sous-indices des composantes de l'IDEG (Indice de développement de l'e-gouvernement) et de l'ISLL (indice des services locaux en ligne)	4
Tableau 1.2	Utilisation de l'IDEG dans divers cadres mondiaux pour l'évaluation du développement numérique	7
Tableau 1.3	Forte corrélation entre l'IDEG et les indices liés respectivement aux ODD, à l'inégalité de genre, la perception de la corruption, l'investissement direct étranger, les dépenses du secteur public et le revenu national brut par habitant	9
Tableau 1.4	Le gouvernement numérique en relation avec les 11 principes d'une gouvernance efficace pour le développement durable	15
Tableau 2.1	Valeurs moyennes mondiales et régionales de l'IDEG et des indices le composant (2022 et 2024)	38
Tableau 2.2	Pays en tête de classement mondial en matière de développement de l'e-gouvernement (2024)	41
Tableau 2.3	Convergence et divergence des niveaux de l'ISL (indice de services en ligne) comparativement à ceux de l'IDEG (2024)	47
Tableau 2.4	Pays ayant enregistré en 2024 des niveaux d'ISL fort élevés et des niveaux divergents en matière d'IDEG, d'IIT (indice des infrastructures de télécommunications) ou d'ICH (indice de capital humain)	47
Tableau 2.5	Pays ayant atteint en 2024 des niveaux d'ISL élevés, regroupés par divergence avec ceux de l'IDEG, de l'IIT ou de l'ICH	48

Liste des tableaux *(suite)*

Tableau 2.6	Pays ayant enregistré en 2024 des niveaux d'ISL moyens, regroupés par divergence avec ceux de l'IDEG, de l'IIT ou de l'ICH	50
Tableau 2.7	Pays ayant enregistré en 2024 un faible niveau d'ISL, regroupés par divergence avec ceux de l'IDEG, de l'IIT ou de l'ICH	51
Tableau 2.8	Abordabilité en 2022 et 2024 des services mobiles de données et de voix, des abonnements mobiles à large bande et des abonnements cellulaires pour 100 habitants, ainsi que le pourcentage, par région, des particuliers utilisant l'internet	69
Tableau 2.9	Pays les moins avancés ayant les valeurs de l'IDEG les plus élevées	81
Tableau 2.10	Pays en développement sans littoral ayant les valeurs de l'IDEG les plus élevées	82
Tableau 2.11	Petits États insulaires en développement ayant les valeurs de l'IDEG les plus élevées	83
Tableau 3.1	Proportion de la population régionale vivant dans des pays dont l'IDEG est inférieur à la moyenne mondiale (2024)	94
Tableau 3.2	Pays en Afrique en tête de classement en e-gouvernement (2024)	96
Tableau 3.3	Pays en tête de classement en e-gouvernement dans les Amériques	103
Tableau 3.4	Pays en Asie en tête de classement en e-gouvernement (2024)	111
Tableau 3.5	Direction des groupes de travail liés aux trois piliers du plan d'action pour la mise en œuvre de l'autoroute de l'information Asie-Pacifique (2022-2026)	116
Tableau 3.6	Pays en Europe en tête de classement en e-gouvernement	119
Tableau 3.7	Développement enregistré en 2024 en Océanie dans le domaine de l'e-gouvernement	128
Tableau 4.1	Villes classées en 2024 dans la catégorie des niveaux très élevés de l'ISLL	138
Tableau 4.2	Niveaux de l'ISLL et de l'ISL enregistrés en 2024 : convergence et divergence	140

Liste des figures

Figure 1.1	Évolution de l'indice de développement de l'e-gouvernement de 2003 à 2024	5
Figure 1.2	Graphique montrant l'augmentation exponentielle des articles universitaires mentionnant spécifiquement les indices introduits dans les enquêtes des Nations unies sur l'e-gouvernement depuis 2003 (Correspondances fondées sur des recherches de mots exacts)	8
Figure 1.3	Cadre de référence de l'e-gouvernement des Nations unies	12
Figure 1.4	Trois domaines et onze principes de gouvernance efficace pour le développement durable	14
Figure 1.5	Six moteurs d'activité du cadre de référence du gouvernement numérique des Nations unies	22
Figure 1.6	Proportion croissante de pays répondant par l'affirmative au questionnaire destiné aux États membres concernant les stratégies et politiques liées au gouvernement numérique (2020 et 2024)	27
Figure 2.1	Répartition géographique des quatre groupes IDEG au cours de l'année 2024	36
Figure 2.2	Nombre et pourcentage de pays dans chaque groupe de l'IDEG de 2014 à 2024	37
Figure 2.3	Moyennes mondiales et régionales de l'IDEG en 2022 et 2024	38
Figure 2.4	Nombre de pays dans chaque groupe régional de l'IDEG et mouvement des pays entre les groupes de l'IDEG (2024)	39
Figure 2.5	Mouvement des pays entre les groupes de l'IDEG, par région, au cours de la période 2022-2024	40
Figure 2.6	Variation en pourcentage des valeurs des composantes de l'IDEG entre 2022 et 2024, par groupe de revenu des pays (2024)	43
Figure 2.7	Nombre de pays dont les valeurs de l'IDEG sont supérieures et inférieures à la moyenne mondiale, par groupe de revenu (2024)	44
Figure 2.8	Répartition des niveaux de l'IDEG en 2024, comparativement à ceux de l'ISL, dans les États membres des Nations unies	46
Figure 2.9	Valeurs en 2024 des sous-indices ISL (CI, FC, PS, CT et IPE) aux niveaux régional et mondial	52

Liste des figures (suite)

Figure 2.10	Pourcentage de pays abordant les différents aspects du cadre institutionnel (2024)	53
Figure 2.11	Pourcentage de pays disposant en 2024 de cadres législatifs appropriés pour le développement de l'e-gouvernement.	54
Figure 2.12	Fourniture de contenu sur les portails nationaux en 2024	54
Figure 2.13	Répartition des niveaux de l'IDEG en 2024, comparativement à ceux de l'IPE, dans les États membres des Nations unies	56
Figure 2.14	Valeurs moyennes de l'IPE par région et pourcentage de variation entre 2022 et 2024	56
Figure 2.15	Répartition mondiale et régionale des pays par niveau de l'IPE pour l'année 2024	57
Figure 2.16	Pourcentage de pays disposant de portails de DGO et de divers aspects de la gouvernance des données ouvertes	58
Figure 2.17	Pourcentage de pays publiant en 2024 des informations sur le budget ou les dépenses nationales ou des ensembles de données sectorielles	59
Figure 2.18	Pourcentage de pays fournissant en 2024 des informations, par secteur, sur les consultations à venir, et des preuves que les voix de la population ont été incluses dans la prise de décision réelle	59
Figure 2.19	Engager les plus vulnérables de la société : pourcentage de pays annonçant en 2024 des consultations à venir et fournissant des preuves sur la prise en compte de la voix des citoyens dans la prise de décision effective	60
Figure 2.20	Pourcentage de pays proposant en 2024 divers mécanismes et outils de participation par voie électronique	61
Figure 2.21	Tendances de fourniture de services transactionnels en ligne entre 2022 et 2024	62
Figure 2.22	Nombre moyen de services en ligne fournis dans le monde et dans chaque région en 2022 et 2024	63
Figure 2.23	Pourcentage de pays proposant en 2024 des services pouvant être effectués partiellement ou entièrement en ligne, répartis par région	64
Figure 2.24	Données mondiales et régionales de 2022 et 2024 relatives au nombre et au pourcentage de pays disposant de plateformes d'approvisionnement en ligne et de capacités de facturation numérique	65
Figure 2.25	Pourcentage de pays offrant en 2022 et 2024 des services aux personnes en situation de vulnérabilité, pouvant être complétés partiellement ou entièrement en ligne	66
Figure 2.26	Pourcentage de pays fournissant en 2024 des informations et des services sectoriels en ligne et par le biais de canaux mobiles et d'alertes SMS	67
Figure 2.27	Nombre d'États membres dont les portails intègrent en 2022 et 2024 les caractéristiques technologiques évaluées	68
Figure 2.28	Variation en pourcentage, aux niveaux mondial et régional, de l'utilisation en 2022 et 2024 de l'internet et des abonnements actifs à la large bande mobile et à la téléphonie cellulaire mobile pour 100 habitants	69
Figure 2.29	Coût en 2024 des abonnements actifs à la large bande mobile en pourcentage du revenu national brut par habitant, réparti par région	70
Figure 2.30	Répartition en 2022 et 2024 des pays en situation particulière entre les quatre niveaux d'IDEG.	72
Figure 2.31	Nombre et pourcentage de pays en 2024 se trouvant en situation spéciale dans chaque groupe de l'IDEG	73
Figure 2.32	Valeurs moyennes en 2022 et 2024 de l'indice composite et des composantes de l'IDEG pour les pays en situation particulière	74
Figure 2.33	Valeurs moyennes en 2024, comparativement aux moyennes mondiales, du sous-indice ISL pour les groupes de pays en situation particulière	76
Figure 2.34	Pourcentage de pays en situation spéciale ayant mis en œuvre en 2024 les caractéristiques organisationnelles du sous-indice du cadre institutionnel de l'ISL	77
Figure 2.35	Pourcentage de pays en situation spéciale disposant en 2024 de cadres législatifs appropriés pour le développement de l'e-gouvernement	77
Figure 2.36	Pourcentage de pays en situation particulière disposant de portails pour les DGO et de divers aspects de la gouvernance des données ouvertes	78

Liste des figures (suite)

Figure 2.37	Pourcentage de pays en situation particulière proposant en 2024 des outils de participation (par voie) électronique	79
Figure 2.38	Pourcentage de pays en situation particulière offrant en 2024 des services pouvant être effectués partiellement ou entièrement en ligne, répartis par groupes	80
Figure 3.1	Tendances mondiales et régionales de l'IDEG	92
Figure 3.2	Répartition géographique des pays dont l'IDEG est, en 2024, inférieur à la moyenne mondiale	94
Figure 3.3	Aperçu régional des pays par niveau d'IDEG (2024)	95
Figure 3.4	Répartition en 2024 des valeurs de l'IDEG en Afrique, comparativement à celles de l'ISL, de l'ICH et de l'IIT	98
Figure 3.5	Répartition en 2024 des valeurs de l'IDEG aux Amériques, comparativement à celles de l'IIT, de l'ICH et de l'ISL	106
Figure 3.6	Résultats de l'enquête de la CEPALC sur la gouvernance numérique en Amérique latine et dans les Caraïbes	107
Figure 3.7	Répartition en 2024 des valeurs de l'IDEG en Asie comparativement à celles de de l'IIT, de l'ICH et de l'ISL.	115
Figure 3.8	Répartition en 2024 des valeurs de l'IDEG en Europe, comparativement à celles de l'IIT, de l'ICH et de l'ISL	120
Figure 3.9	Répartition en 2024 des valeurs de l'IDEG en Océanie, comparativement à celles de l'IIT, de l'ICH et de l'ISL	128
Figure 4.1	Comparaison des niveaux de l'ISLL pour 2022 et 2024 (Nombre de villes par catégorie)	139
Figure 4.2	Niveaux de l'ISLL et de l'ISL enregistrés en 2024 : convergence et divergence	139
Figure 4.3	Variations régionales de l'ISLL en 2024	140
Figure 4.4	Valeurs moyennes de l'ISLL en 2024 par taille de population	142
Figure 4.5	Mise en œuvre des indicateurs de l'ISLL sur les portails e-gouvernement des villes	143
Figure 4.6	Mise en œuvre des indicateurs du cadre institutionnel sur les portails des villes	143
Figure 4.7	Mise en œuvre des indicateurs de fourniture de contenu sur les portails des villes : informations sectorielles	145
Figure 4.8	Mise en œuvre des indicateurs de fourniture de contenu dans les portails urbains : répondre aux besoins quotidiens	145
Figure 4.9	Informations relatives aux passations de marchés publics sur les portails des villes	146
Figure 4.10	Mise en œuvre des indicateurs de prestation de services sur les portails des villes	147
Figure 4.11	Mise en œuvre des indicateurs de participation et d'engagement sur les portails des villes	148
Figure 4.12	Mise en œuvre des indicateurs de littératie en e-gouvernement sur les portails des villes	149
Figure 4.13	Mise en œuvre des indicateurs de technologie sur les portails des villes	150
Figure 4.14	Intégration des principes de gouvernance efficace et des cibles liés aux 11 ODD dans le développement de villes intelligentes et durables	151
Figure 4.15	Les indicateurs d'ISLL en tant qu'indicateurs intermédiaires attestant le progrès vers le développement des villes intelligentes	152
Figure 4.16	Résumé des mots-clés du questionnaire sur le gouvernement local	154
Figure 4.17	Application de la méthodologie ISLL dans les pays	155
Figure A.1	Nombre/pourcentage de pays ayant répondu positivement au QEM sur la réglementation en matière d'IA (total cumulé pour les années 2022 et 2024)	162

À propos de l'Enquête

L'Enquête des Nations unies sur l'e-gouvernement est un projet biennal et une publication lancée en 2001 par le Département des affaires économiques et sociales des Nations unies (Le DAES de l'ONU). Elle évalue l'état de développement de l'e-gouvernement dans les 193 États membres des Nations unies. Il y a déjà plus de vingt ans, cette enquête a permis d'accumuler un riche corpus de données, d'analyses et de réflexions sur les performances des gouvernements du monde entier en e-gouvernement. Elle vise ainsi à faciliter la réalisation mondiale de l'Agenda 2030 pour le développement durable et la vision consistant à ne laisser personne à la traîne et hors ligne à l'ère numérique.

Le suivi du développement de l'e-gouvernement est assuré par l'indice de l'e-gouvernement des Nations unies (IDEG) qui mesure les progrès réalisés au niveau national. L'IDEG est un indice composite calculé à partir de la moyenne pondérée de trois indices normalisés. Un tiers provient de l'indice des infrastructures de télécommunications (IIT) basé sur des données fournies par l'Union internationale des télécommunications (UIT), un tiers de l'indice du capital humain (ICH) basé sur des données principalement fournies par l'Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO), et un tiers de l'indice des services en ligne (ISL) basé sur des données collectées à partir d'une évaluation en ligne indépendante, menée par le DAES de l'ONU, qui évalue la présence nationale en ligne de l'ensemble des 193 États membres des Nations unies, complété par un questionnaire destiné aux États membres (QEM).

Depuis 2018, l'Enquête a également évalué certains portails de villes des États membres de l'ONU en utilisant une méthodologie largement similaire, ce qui a conduit à la création de l'indice des services en ligne locaux (ISLL) pour mesurer l'avancement du développement de l'e-gouvernement avec des caractéristiques comparables au niveau de la ville.

L'Enquête mesure les performances des pays et des villes en e-gouvernement en les comparant les uns aux autres, et non en procédant à une évaluation absolue d'un pays ou d'une ville en particulier. Cette méthode reconnaît que chaque pays et chaque ville devraient être en mesure de décider du niveau et de l'étendue de leurs initiatives dans le domaine de l'e-gouvernement pour atteindre les priorités nationales de développement et les objectifs de développement durable (ODD). L'Enquête sert d'outil d'étalonnage et de développement pour faire progresser la transformation numérique, permettant aux gouvernements nationaux et locaux d'apprendre les uns des autres, d'identifier les points forts et les défis posés par l'e-gouvernement, et de façonner leurs politiques et stratégies pour une amélioration future. Elle vise aussi à faciliter et à informer les discussions relevant des organes intergouvernementaux, entre autres l'Assemblée générale des Nations unies, le Conseil économique et social et le Forum politique de haut niveau.

L'Enquête est destinée à des communautés multipartites, dont les décideurs politiques, les fonctionnaires, le monde universitaire, la société civile, le secteur privé et d'autres praticiens et experts dans les domaines du développement durable, de l'administration publique, de l'e-gouvernement, des technologies numériques et des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour le développement.

Les ensembles de données de l'Enquête 2024 sur l'e-gouvernement sont présentés à la fin de la publication, dans l'annexe technique et en ligne. Ils comprennent des données relatives à l'IDEG par pays (présentés par ordre alphabétique), par région et par pays en situation particulière, comme les petits États insulaires en développement (PEID), les pays en développement sans littoral (PDSL) et les pays les moins avancés (PMA), ainsi que l'ensemble de données relatives à l'ISLL.

Ce qui a changé dans l'édition 2024 par comparaison avec celle de 2022

Le cadre méthodologique est resté cohérent au cours des périodes d'enquête. Cependant, pour chaque édition de l'Enquête, l'IDEG a fait l'objet d'améliorations méthodologiques constructives afin d'intégrer les leçons tirées des éditions précédentes, le retour d'informations des États membres, les recommandations émanant des évaluations externes, les résultats des réunions des groupes d'experts et les avancées des derniers développements technologiques et politiques dans le domaine du gouvernement numérique. Les changements complets introduits pour l'Enquête 2024, résumés ci-dessous, sont présentés en détail dans l'annexe technique du présent rapport.

- L'indice des services en ligne (ISL) dans l'Enquête 2024 sur l'e-gouvernement continue d'être évalué sur la base de cinq critères : le cadre institutionnel (CI), la fourniture de services (FS), la fourniture de contenu (FC), la technologie (TEC) et la participation par voie électronique (PE). Compte tenu des nouvelles tendances technologiques et politiques en matière de développement de l'e-gouvernement, les indicateurs évalués dans les portails nationaux ont été légèrement modifiés, de nouvelles fonctionnalités ayant été intégrées et des fonctionnalités obsolètes supprimées. L'ISL 2024 a été calculé sur la base de 183 questions (contre 148 en 2020), cet indice étant déterminé par les valeurs normalisées de chaque composante.
- L'indice du capital humain (ICH) comprend désormais une nouvelle sous-composante, la littératie en e-gouvernement, qui a été développée en interne à partir de données provenant de l'analyse des portails nationaux des États membres et qui constitue la cinquième sous-composante de l'ICH. Les cinq sous-éléments ont désormais le même poids.
- L'Enquête 2024 sur l'e-gouvernement a apporté une amélioration importante à l'IIT, en remplaçant l'indicateur des abonnements à la large bande fixe par un nouvel indicateur d'accessibilité financière qui complète les trois sous-indices existants.
- Dans l'indice des services locaux en ligne (ISLL), le nombre d'indicateurs de l'évaluation est passé de 86 à 95, et une nouvelle sous-composante, la littératie en e-gouvernement, a été ajoutée pour mesurer l'inclusion numérique.
- Le questionnaire destiné aux États membres (QEM) a été centré sur les stratégies nationales en e-gouvernement, en mettant l'accent sur la conformité avec les objectifs nationaux de développement et les ODD, ainsi que sur l'intégration des technologies nouvelles et émergentes, entre autres l'intelligence artificielle (IA). Il a également englobé la participation par voie électronique et l'inclusion numérique, en se focalisant sur les politiques et les mesures à même d'assurer la culture numérique et l'accès des femmes et des groupes vulnérables, de même que les cadres juridiques pour la confidentialité et la protection des données, au même titre que l'utilisation éthique de l'Intelligence Artificielle.
- L'annexe technique a été introduite pour englober la méthodologie, les ensembles de données relatives à l'IDEG et à l'ISLL au titre de l'année 2024, ainsi que les informations liées aux initiatives de l'étude pilote 2024 couvertes par l'enquête, notamment l'indice des données portant sur le Gouvernement Ouvert et l'analyse du réseau complexe.

Résumé opérationnel

Le présent rapport présente une vue d'ensemble du développement de l'e-gouvernement d'un point de vue mondial, régional et national. Il analyse les performances régionales et identifie les principales tendances à l'aide de l'indice de développement de l'e-gouvernement (IDEG) des Nations unies.

Le développement du gouvernement numérique a connu une importante tendance à la hausse dans le monde entier, toutes les régions tirant parti de la technologie pour l'amélioration des services publics et l'engagement des citoyens. Une telle évolution s'est accélérée au cours de la période de reprise postpandémique, accompagnée d'investissements accrus dans des infrastructures résilientes et des solutions à la pointe du progrès, telles que l'informatique dématérialisée et la large bande mobile.

La numérisation rapide des services, le passage vers le travail à distance, l'intégration de l'intelligence artificielle (IA), l'accent mis sur l'identité numérique et la gestion des données, ainsi que l'utilisation accrue des données et des technologies émergentes pour l'élaboration des politiques sont les principales mégatendances mondiales.

Ces transformations ont servi de catalyseur à l'innovation dans le secteur privé, en particulier pour les micro, petites et moyennes entreprises (MPME), qui intègrent de plus en plus de technologies numériques et de normes conformes à celles appliquées dans les plateformes gouvernementales. En outre, l'investissement en capital-risque s'est considérablement développé, enregistrant un financement accru orienté vers les startups opérant dans le domaine de l'IA.

Dans le même temps, la numérisation du secteur public a entraîné des améliorations décisives de l'infrastructure, entre autres l'expansion de l'accès abordable à la large bande et le renforcement de la cybersécurité, contribuant de la sorte à l'évolution d'une économie numérique prospère.

Un nouveau cadre de modèle pour le gouvernement numérique

Le cadre de référence du gouvernement numérique a été introduit dans cette édition, fournissant aux pays une feuille de route méthodologique complète pour la planification, la mise en œuvre et l'évaluation efficaces des initiatives du gouvernement numérique. Incarnant l'approche écosystémique et se concentrant sur les principes de bonne gouvernance, d'inclusivité et de sécurité, ce cadre souligne l'importance de tirer parti des technologies numériques pour améliorer la prestation des services publics, promouvoir l'inclusivité et atteindre les objectifs de développement durable (ODD).

Développement du gouvernement numérique au niveau mondial

La valeur moyenne mondiale de l'IDEG, qui permet de mesurer la fracture numérique, reflète une amélioration considérable au cours des deux dernières années, la proportion de la population mondiale accusant un retard dans le développement du gouvernement numérique, passant par-là de 45 % en 2022 à 22,4 % en 2024. Cette amélioration du ratio s'explique essentiellement par les performances positives de l'Asie, en particulier le positionnement de l'Inde et du Bangladesh au-dessus de la valeur moyenne mondiale de l'IDEG. Les Amériques ont également enregistré une amélioration constante, avec une proportion accrue de pays dans le groupe des IDEG très élevés. L'Afrique et l'Océanie ont progressé, mais restent en dessous de la moyenne mondiale.

Malgré les progrès réalisés, 1,9 milliard de personnes restent du mauvais côté de la fracture numérique. Les écarts de développement numérique sont particulièrement importants en Afrique et en Océanie.

Des défis de taille doivent encore être relevés pour réduire la fracture numérique, assurer un financement adéquat, renforcer la cybersécurité et aligner les stratégies numériques sur une mise en œuvre efficace. L'accès inégal à la technologie et à l'information crée des disparités entre les pays et

les communautés d'une même région, ce qui entraîne des migrations et une fuite des cerveaux dans les zones mal desservies sur le plan numérique.

Développement du gouvernement numérique au niveau régional

L'Europe se classe en tête du développement de l'e-gouvernement, suivie par l'Asie, les Amériques, l'Océanie et l'Afrique. Si toutes les régions ont progressé dans divers domaines, le rythme de développement a été inégal et les disparités régionales en matière de développement numérique persistent.

L'Europe reste le continent le plus performant dans le domaine de l'e-gouvernement, la plupart des pays de la région se situant dans le groupe dont l'IDEG est très élevé.

L'Asie a fait des progrès impressionnants depuis 2022, Singapour, la République de Corée, l'Arabie saoudite, les Émirats arabes unis, le Japon et Bahreïn se plaçant stimulées par des avancées considérables en matière de transformation numérique en Chine et en Asie occidentale et centrale, accompagnées d'initiatives gouvernementales stratégiques axées sur l'intégration des technologies de pointe dans les services publics.

Dans les Amériques, les pays en tête de classement en développement numérique, comme les États-Unis d'Amérique, l'Uruguay, le Chili, l'Argentine, le Canada et le Brésil constituent les moteurs du progrès, soutenus en cela par la collaboration régionale et les partenariats internationaux. Tous les petits États insulaires en développement (PEID) des Caraïbes, à l'exception de Cuba et d'Haïti, ont accompli des progrès louables en développement numérique et se situent dans le groupe de l'IDEG élevé.

En Afrique, l'île Maurice et l'Afrique du Sud sont passés dans le groupe ayant des IDEG fort élevés, devenant ainsi pour la première fois les pays de cette région à avoir atteint le niveau le plus élevé. Toutefois, la plupart des pays africains ont des niveaux d'IDEG inférieurs à la moyenne mondiale. D'importantes disparités en matière d'infrastructure numérique, de connectivité, de compétences numériques et d'état de préparation à l'e-gouvernement persistent dans la région. Une analyse des indicateurs passés et présents de l'IDEG confirme que, même avec les projections les plus optimistes, l'Afrique ne comblera pas le fossé numérique la séparant des autres régions d'ici à 2030. Cela souligne la nécessité urgente d'accélérer les efforts et de trouver des solutions innovantes pour combler le fossé numérique.

L'Océanie se caractérise par une grande variabilité en développement numérique. L'Australie et la Nouvelle-Zélande restent en tête de classement sur le plan régional et mondial, tandis que les petits États insulaires en développement se trouvent confrontés à des défis considérables en matière de progrès numérique.

Les tendances positives globales en développement du gouvernement numérique mettent en lumière le potentiel de la technologie comme moteur d'une croissance durable et inclusive. Des efforts nationaux et régionaux continus, ainsi qu'un soutien international, sont essentiels pour relever les défis et opérer une transformation numérique globale dans le monde entier.

Développement du gouvernement numérique au niveau local

Au niveau local, le gouvernement numérique peut avoir un impact considérable sur la vie quotidienne des citoyens en leur fournissant des services accessibles, efficaces et transparents. Le gouvernement local est souvent le premier point de contact entre les citoyens et les services publics. En tirant parti des outils numériques, les autorités locales peuvent améliorer la prestation de services, renforcer l'engagement des citoyens et promouvoir un développement inclusif, contribuant ainsi directement à la réalisation des ODD.

L'indice des services locaux en ligne (ISLL) a été introduit par le Département des affaires économiques et sociales des Nations unies (le DAES de l'ONU) en 2018 pour évaluer les capacités de gouvernement numérique des villes du monde entier. Pour la présente édition, la ville la plus peuplée de chacun des 193 États membres de l'ONU a été évaluée.

Une analyse comparative des résultats de l'IDEG et de l'ISLL indique que les portails nationaux continuent de surpasser les portails municipaux. Il existe des disparités importantes entre les deux sur le plan du développement et de la performance, ce qui indique la nécessité de déployer des efforts ciblés pour améliorer l'e-gouvernement local et soutenir la transformation numérique au niveau municipal.

Les villes les plus peuplées ont tendance à avoir des valeurs ISLL relativement élevées, car elles peuvent bénéficier de ressources supérieures et d'une demande plus importante de services en ligne. Cependant, environ 22 % des villes évaluées ne disposent pas d'un site Web officiel opérationnel. Cette constatation suggère qu'un nombre important de villes n'ont pas de présence en ligne, ce qui peut alors entraver l'accès à des services numériques essentiels. Les obstacles à la création et à la maintenance des sites Web municipaux sont, entre autres, les contraintes budgétaires, le manque d'expertise technique et les limitations de l'infrastructure.

De tels résultats soulignent l'importance de mettre en œuvre des initiatives ciblées pour combler le fossé entre l'e-gouvernement national et local, renforcer la présence numérique de toutes les villes, ainsi que pour veiller à ce que les petites municipalités ne soient pas laissées à la traîne dans un monde qui se numérise rapidement.

Le rôle de l'IA dans le développement du gouvernement numérique

L'intégration de l'IA dans le secteur public a suscité une attention considérable au niveau mondial. Pouvant être utilisée pour automatiser les processus, améliorer l'efficacité et réduire les redondances, l'IA a le potentiel de révolutionner l'administration publique. Toutefois, les progrès rapides de la technologie de l'IA, en particulier le développement de grands modèles linguistiques, ont dépassé l'adoption de cadres réglementaires pertinents, aussi est-il urgent de mettre en place une gouvernance efficace pour atténuer les risques associés, tels que la partialité des données. Les Nations unies ont souligné que l'IA peut favoriser ou entraver la réalisation des ODD et qu'une coopération internationale et des mesures réglementaires solides sont nécessaires pour faire en sorte que l'IA et les autres technologies émergentes soient utilisées de manière responsable et productive.

L'addendum à la présente Enquête explore les opportunités et les défis liés à l'intégration de l'IA dans le secteur public, en donnant un aperçu des tendances actuelles et du paysage réglementaire. Il souligne la nécessité d'une approche équilibrée qui maximise les avantages de l'IA tout en minimisant les risques. Il appelle également à la mise en place de cadres intégrés de gouvernance de l'IA, à des investissements importants pour le renforcement des capacités dans le domaine de l'IA et à une action internationale collective, de sorte que les technologies de l'IA contribuent de manière positive au développement durable.

1. Un cadre de modèle de gouvernement numérique pour le développement durable

1.1 Introduction

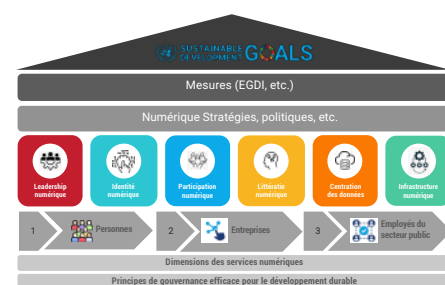
Les premiers développements du gouvernement numérique remontent aux années 1980.¹ Au cours des dernières décennies, les changements survenus en matière de conceptualisation, de mise en œuvre et d'évaluation du gouvernement numérique, ou l'e-gouvernement,² ont été considérables. Faire avancer le gouvernement numérique pour appuyer une prestation efficace de services publics est de nos jours un impératif politique majeur dans tous les pays du monde.

Le concept du gouvernement numérique n'est plus nouveau. Il devient cependant de plus en plus complexe avec l'avènement de technologies émergentes telles que l'intelligence artificielle (IA), et à mesure que les frontières entre le gouvernement physique et celui numérique, et entre les secteurs et les juridictions, deviennent de plus en plus floues et interconnectées. Dans le même temps, l'impératif de numérisation des institutions et des services publics n'a jamais été aussi urgent. Pour répondre à la fois aux attentes croissantes d'une population mondiale de plus en plus sophistiquée sur le plan numérique, et soutenir le développement durable, les gouvernements doivent tirer parti du développement numérique afin de devenir plus résilients et plus efficaces. Ceci s'avère particulièrement important, compte tenu de la nature complexe des chocs, des crises et des autres défis qui continuent d'émerger aux niveaux national, régional et mondial, en particulier les effets des crises qui se croisent et s'additionnent, comme celles liées à l'alimentation, au carburant, à la santé et à l'inflation.³

Le présent chapitre commence par examiner l'évolution du gouvernement numérique au cours des dernières décennies, en mettant en évidence ses implications profondes pour le développement durable. Le reste du chapitre présente et explore un cadre de modèle de gouvernement numérique élaboré pour le soutien, la création, le renforcement et l'autonomisation d'institutions efficaces, inclusives et responsables, conformément aux objectifs énoncés dans l'objectif 16 des ODD.

Il est essentiel de comprendre l'évolution du gouvernement numérique pour contextualiser le cadre de référence proposé. L'examen du développement du gouvernement numérique au fil du temps permet d'identifier les principales tendances, les défis et les facteurs de réussite ayant façonné les stratégies et les pratiques passées et actuelles en matière de gouvernement numérique. Les perspectives historiques, les conclusions et les analyses - appréhendées sous l'angle des éditions successives de l'Enquête des Nations unies sur le gouvernement numérique - apportent des indications précieuses pour la conception et la conceptualisation d'un cadre de référence pour le gouvernement numérique, en veillant à ce qu'il réponde aux besoins du monde réel, tire parti des leçons apprises et produise de meilleurs résultats dans la réalisation du Programme de développement durable à l'horizon 2030.

Se fondant sur les observations empiriques de l'Enquête des Nations unies sur le gouvernement numérique et les résultats longitudinaux obtenus au cours des deux dernières décennies, le cadre de modèle de gouvernement



Crédit photo: DPIDG, UN DESA

Dans ce chapitre:

1.1	Introduction	1
1.2	Deux décennies de développement numérique à travers le prisme de l'Enquête des Nations unies sur l'e-gouvernement	2
1.2.1	Bref historique de l'Enquête des Nations unies sur l'e-gouvernement	3
1.2.2	Indice de développement de l'e-gouvernement : principes et composantes	4
1.2.3	Données probantes sur le rôle du gouvernement électronique dans l'accélération de la mise en œuvre de l'Agenda 2030	8
1.3	Vers un cadre de modèle pour le gouvernement numérique	11
1.3.1	Principes pour le développement durable et le développement numérique	13
1.3.2	Parties prenantes	19
1.3.3	Les moteurs d'activité pour le gouvernement numérique	22
1.3.4	Politiques, stratégies et priorités numériques	26
1.3.5	Mesure et évaluation du gouvernement numérique	27
1.4	L'apogée du modèle de gouvernement numérique : atteindre le développement durable et les objectifs de développement national	29
1.5	Principales recommandations	30

numérique proposé intègre une approche fondée sur des principes pour la conception des politiques et des stratégies numériques, ainsi qu'un ensemble de principaux moteurs d'activité pour en guider la mise en œuvre, afin que les besoins des parties prenantes - dont les particuliers, les entreprises et les employés publics - soient bien pris en compte. Avec l'élaboration du cadre de référence, le chapitre vise à fournir aux pays une base solide pour l'amélioration et l'orientation des efforts actuels et futurs en matière de gouvernement numérique, de sorte à promouvoir la durabilité et l'inclusivité et, en fin de compte, contribuer à la mise en œuvre accélérée de l'Agenda 2030 pour le développement durable.

1.2 Deux décennies de développement numérique sous le prisme de l'Enquête des Nations unies sur le gouvernement électronique

En mars 2001, les Nations unies ont réuni les pays autour du concept émergent de gouvernement numérique, également appelé e-gouvernement. Le troisième Forum mondial Réinventer l'État, consacré au thème de la promotion de la démocratie et du développement par le biais du gouvernement électronique, a permis à 122 pays de partager leurs expériences pratiques et leurs solutions novatrices en matière de gouvernement numérique. La réponse, le niveau de participation et les résultats ont largement dépassé les attentes, compte tenu notamment du stade précoce du développement du gouvernement numérique et de la compréhension limitée de sa portée et de son potentiel à l'époque.

Cette initiative a été suivie en juillet 2001 par l'effort initial du Département des affaires économiques et sociales des Nations unies (le DAES de l'ONU) – à l'époque, la Division de l'économie publique et de l'administration publique – pour l'analyse comparative du développement du gouvernement numérique à travers la publication d'un rapport de recherche intitulé « Analyse comparative de l'e-gouvernement : Une perspective mondiale. Évaluation des progrès des États membres de l'ONU » (Benchmarking E-Government : A Global Perspective – Assessing the Progress of the UN Member States). Ce rapport novateur a introduit l'indice d'e-gouvernement (rebaptisé par la suite Indice de Développement de l'E-Gouvernement, ou IDEG) en tant qu'outil utile pour les planificateurs politiques pour analyser les principes, les approches, les progrès et l'engagement des pays dans le domaine du gouvernement numérique.⁵

L'introduction d'un indice comparatif a été justifiée par le vif intérêt manifesté par les parties prenantes, même au stade embryonnaire du développement du gouvernement numérique. L'indice offrirait ainsi aux pays un point de référence objectif, les progrès liés à l'e-gouvernement étant mesurés au moyen d'une série d'indicateurs ou d'objectifs marquant un stade de développement spécifique. Les pays seraient en mesure d'évaluer leurs propres progrès dans le temps et par rapport à d'autres pays à l'intérieur ou à l'extérieur de leurs régions respectives, et les composantes de l'indice indiqueraient la nature, la convergence et la divergence des défis en matière de développement à un niveau plus précis. Le suivi régulier des progrès permettrait le suivi et l'évaluation systématiques de l'efficacité des initiatives numériques nationales. Enfin, un indice comparatif mondial publié par les Nations unies serait considéré comme objectivement neutre (non influencé par des préjugés politiques ou des intérêts commerciaux).

En 2003, le Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI) a adopté le Plan d'action de Genève, qui comprend 11 lignes d'action pour le développement durable, introduites à l'appui d'initiatives plus larges du SMSI visant à promouvoir l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour l'édification d'une société de l'information inclusive. La ligne d'action C7 (applications des TIC) comprend le gouvernement électronique, le commerce électronique, l'apprentissage électronique, la santé électronique et d'autres domaines prioritaires. Les actions prévues dans la sous-section « E-gouvernement » comprennent l'amélioration de la prestation de services gouvernementaux par l'utilisation des TIC, l'amélioration de l'efficacité et de la transparence du secteur public, ainsi que la promotion de l'engagement et de la participation de la population à la gouvernance publique par des moyens numériques. (Voir l'encadré 1.2 dans la sous-section 1.2.3 du présent chapitre pour des informations sur la mise en œuvre et le suivi de la ligne d'action C7).

Les dirigeants du monde qui ont adopté en 2015 l'Agenda 2030 pour le développement durable ont reconnu que « la diffusion des technologies de l'information et de la communication et l'interconnexion mondiale ont un énorme potentiel pour accélérer le progrès humain, réduire la fracture numérique et

développer des sociétés du savoir ». De nombreuses résolutions du Conseil économique et social et de l'Assemblée générale des Nations unies ont depuis lors défini l'e-gouvernement comme un outil de développement important pour atteindre les objectifs de développement durable (ODD).⁷

Dans le rapport 2020 du Groupe de haut niveau sur la coopération numérique adressé au Secrétaire général des Nations unies, l'enquête sur l'e-gouvernement, mise en évidence, est présentée en tant qu'outil clé de classement, de cartographie et de mesure appuyant la transformation numérique dans le monde entier.⁸

Divers rapports du Secrétaire général - entre autres Notre programme commun (2021)⁹ et la « Feuille de route pour la coopération numérique » (2020)¹⁰ - appellent à la fourniture de services publics qui répondent aux besoins changeants de la population dans une société de plus en plus numérisée ; à cet égard, le processus de suivi et d'évaluation de l'étude peut aider les pays à identifier ces besoins et à y répondre.

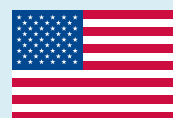
Depuis son lancement, l'enquête sur l'e-gouvernement a servi d'outil de connaissance et de politique, aidant ainsi les gouvernements à comprendre leurs forces et défis relatifs et contextuels, et dotant les décideurs politiques d'informations probantes et d'options politiques pouvant les aider à mobiliser le gouvernement numérique pour la mise en œuvre des ODD et des stratégies de développement nationales. Chaque édition de l'Enquête a suscité un intérêt croissant parmi les États membres et les autres parties prenantes, servant par-là de ressource non seulement pour suivre les progrès nationaux dans le développement du gouvernement numérique, mais également pour tirer des enseignements des expériences mondiales et régionales, et obtenir des informations en vue de la formulation de politiques dans les domaines prioritaires.

1.2.1 Bref historique de l'Enquête des Nations unies sur l'e-gouvernement

La première édition de l'étude (2001), intitulée « Analyse comparative de l'e-gouvernement : une perspective mondiale. Évaluation des progrès des États membres de l'ONU », a jeté les bases du suivi du développement du gouvernement numérique, en introduisant un cadre objectif de suivi et d'évaluation qui évoluerait au fil du temps. À l'époque, certains signes indiquaient déjà que la numérisation de l'administration pouvait avoir un effet transformateur. La première édition présentait le portail FirstGov.gov des États-Unis d'Amérique dans une section consacrée aux meilleures pratiques, soulignant le rôle du gouvernement numérique dans le rétablissement de l'ordre et la coordination de l'aide d'urgence après l'attentat terroriste du 11 septembre 2001 (voir encadré 1.1).

Encadré 1.1 Le portail FirstGov.gov aux États-Unis : premières preuves de l'efficacité du gouvernement numérique

Les États-Unis ont été parmi les premiers pays à reconnaître le rôle vital que jouerait la numérisation dans l'administration. La loi sur l'e-gouvernement, adoptée en 2001, a institué le Bureau de l'administration électronique et le Bureau du directeur fédéral de l'information au sein du Bureau de la gestion et du budget de la Maison Blanche. Cette loi a également créé le Federal CIO council, qui regroupe les responsables de l'information de l'ensemble de la branche exécutive du gouvernement. La création du portail FirstGov.gov (rebaptisé par la suite USA.gov), qui a fait l'objet d'un article dans Analyse comparative de l'e-gouvernement : une perspective mondiale - Évaluation des progrès des États membres de l'ONU (la première édition de l'Enquête des Nations unies sur l'e-gouvernement en 2001) en raison du rôle central qu'il a joué dans le rétablissement de l'ordre et la coordination de l'aide d'urgence à la suite de l'attentat terroriste survenu à New York le 11 septembre 2001



Sources: United Nations, Division for Public Economics and Public Administration, and American Society for Public Administration, *Benchmarking E-Government: A Global Perspective – Assessing the Progress of the UN Member States*, (New York, 2002), available at <https://desapublications.un.org/publications/benchmarking-e-government-global-perspective-2001>; and United States, "Twenty years of making government more accessible through the E-Government Act", GSA Blog Team, 29 December 2022, available at <https://www.gsa.gov/blog/2022/12/29/twenty-years-of-making-government-more-accessible-through-the-egovernment-act>.

L'édition 2001 de l'étude prévoyait l'évolution dynamique du gouvernement numérique, présentant alors une remarque qui résonne encore aujourd'hui : " Pour une grande majorité de pays, le développement des programmes nationaux de gouvernement électronique se fait de manière rapide et dynamique et, pour l'instant, le changement est la seule constante "11. Voir le tableau 13 dans l'annexe technique, sur la trajectoire des 12 dernières éditions de l'Enquête, soulignant les tendances en matière de développement du gouvernement numérique en général et par rapport aux points focaux thématiques, et la façon dont l'IDEG a évolué sur une période de plus de deux décennies en tant qu'outil de suivi, d'analyse et de prévision du développement numérique dans le secteur public et d'identification des tendances pertinentes.

1.2.2 Indice de développement de l'e-gouvernement : principes et composantes

Étant donné que le gouvernement numérique englobe des activités publiques importantes qui font l'objet d'un examen minutieux, l'objectivité et la responsabilité sont extrêmement importantes sur le plan de la planification, la mise en œuvre et l'évaluation de l'e-gouvernement. La mesure et l'évaluation des progrès du gouvernement numérique nécessitent de solides mesures et des indicateurs clés de performance (ICP/ KPIs), ainsi que l'utilisation adaptative de technologies émergentes telles que l'intelligence artificielle. L'IDEG est devenu une mesure quantitative composite et un indicateur de performance global à même de produire des niveaux et des classements de développement numérique dans les 193 États membres et d'appréhender les tendances pertinentes.

Tableau 1.1 Indices et sous-indices des composantes de l'IDEG et de l'ISLL

Indice	Composantes	Sous-indices
Niveau national Indice de développement de l'e-gouvernement (IDEG)	Indice des services en ligne (ISL)	Cadre institutionnel (CI)
		Prestation de services (PS)
		Fourniture de contenu (FC)
		Technologie (TE)
		E-participation (EPI) (a) e-information (b) e-consultation (c) (c)Prise de décision électronique
	Indice des infrastructures de télécommunications (IIT)	Utilisateurs de l'internet
		Abonnés au téléphone mobile
		Abonnés à la technologie large bande mobile
		Accessibilité à la large bande*
	Indice de capital humain (ICH)	Taux d'alphabétisation des adultes (TAA)
		Taux brut de scolarisation (TBS)
		Durée attendue de scolarisation (DAS)
		Durée moyenne de scolarisation (DMS)
		Littératie en e-gouvernement (LEG)*
Niveau local Indice des services locaux en ligne (ISLL)		Cadre institutionnel (CI)
		Prestation de services (PS)
		Fourniture de contenu (FC)
		Technologie (TEC)
		Participation et engagement (PE)
		Littératie en e-gouvernement (LEG) *

* Introduite dans l'Enquête 2024 sur l'e-gouvernement

L'Enquête sur l'e-gouvernement évalue la prestation de services en ligne au niveau national et infranational, de même que les indicateurs pertinents en matière d'infrastructure technologique et de capital humain, en attribuant des valeurs à diverses caractéristiques relatives au développement du gouvernement numérique. Les indices et sous-indices composites et partiels reflètent les progrès

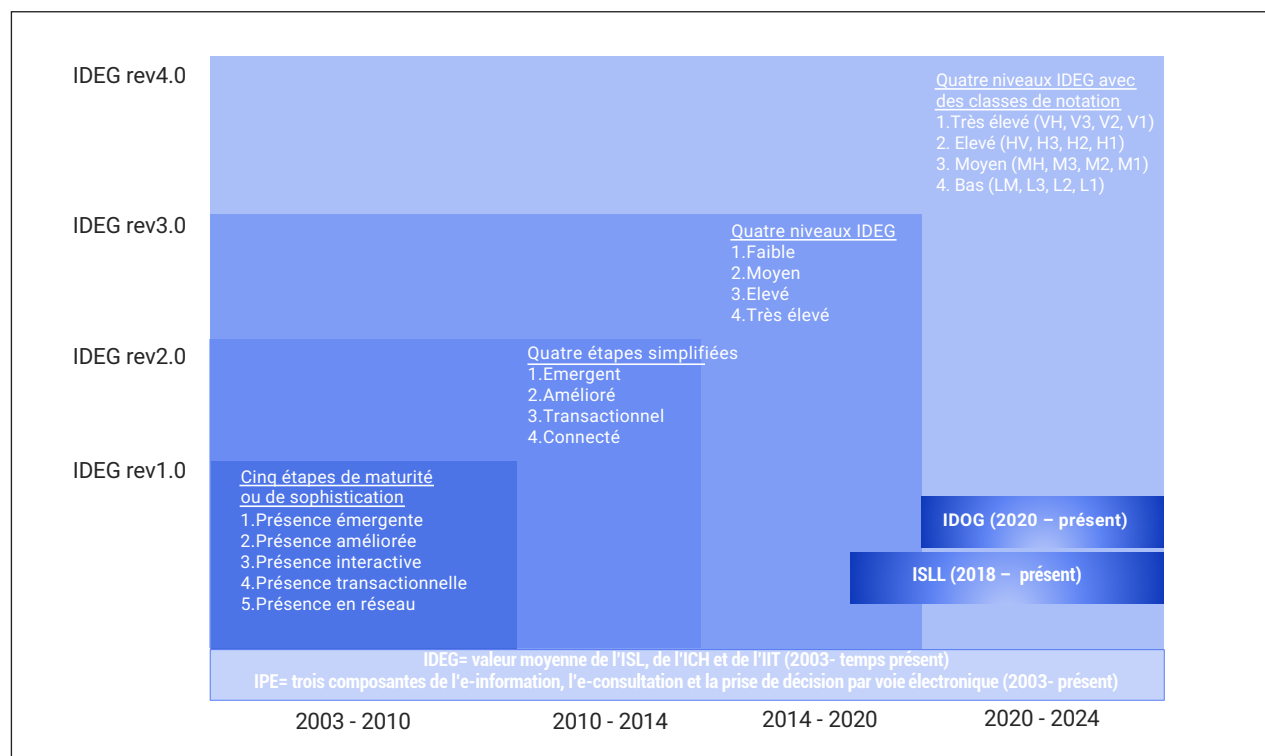
et les lacunes dans le développement de l'e-gouvernement, offrant ainsi un système d'évaluation qui permet des comparaisons et des classements relatifs. L'IDEG et l'indice des services en ligne locaux (ISLL) ne sont pas conçus pour rendre compte du développement de l'e-gouvernement dans un sens absolu, mais plutôt pour fournir un instantané des progrès numériques à un moment donné. Le tableau 1.1 présente la liste des indices et sous-indices composant l'IDEG et l'ISLL.

La figure 1.1 résume l'évolution de l'IDEG (ou son équivalent) de 2003 à 2024. La section méthodologie de l'Enquête (incluse dans l'annexe technique) présente des informations supplémentaires sur les améliorations apportées à l'Indice des Services en Ligne (ISL), à l'Indice des Infrastructures de Télécommunications (IIT) et à l'Indice du Capital Humain (ICH), l'introduction de l'ISLL, ainsi que les changements relatifs aux indices et sous-indices des composants de l'IDEG et de l'ISLL au fil des éditions successives de l'Enquête.

Principes méthodologiques clés ayant façonné l'IDEG, ainsi que les indices et sous-indices les composant

Le concept d'une métrique globale a été introduit en 2001, dans la première édition de l'Enquête sur l'e-gouvernement. La méthodologie révisée, adoptée pour la deuxième édition en 2003, a été employée pendant plus de deux décennies, accompagnée de révisions mineures et progressives dans les éditions successives de l'Enquête. Celles de 2004 et 2005 ont mesuré l'état de préparation des pays à l'e-gouvernement, mais en 2008, il a été déterminé que « l'état de préparation » ne reflétait pas adéquatement la nécessité d'une action concrète, si bien que l'accent de l'Enquête a été déplacé vers l'évaluation du développement réel de l'e-gouvernement, reproduit à l'époque par le terme « maturité de l'e-gouvernement ». En 2014, il a été décidé que la référence conceptuelle à la maturité

Figure 1.1 L'évolution de l'Indice de Développement de l'e-gouvernement (IDEG) de 2003 à 2024



de l'e-gouvernement n'était plus utile, car les approches du gouvernement numérique évoluent constamment pour répondre aux demandes et attentes changeantes de la population (y compris des segments et secteurs spécifiques de la société), de même que pour intégrer les technologies numériques émergentes. La maturité suggérait un point final, tandis que le développement de l'e-gouvernement était et serait toujours caractérisé par un changement continu.

Au cours de la période 2016-2024, la méthodologie de l'Enquête a continué d'évoluer en réponse aux contextes, applications, évaluations, demandes et tendances changeants associés à l'e-gouvernement

et au développement numérique. Bien qu'il y ait eu des améliorations et des perfectionnements, la méthodologie de l'Enquête est restée ancrée dans un ensemble de principes fondamentaux qui ont perduré à travers les 13 éditions (y compris la présente). Ces principes sont les suivants :

- a) (a) Le processus doit être universellement applicable à tous les États membres, en mettant l'accent sur les objectifs de développement plutôt que sur des technologies spécifiques. Comme souligné dans l'édition de 2004, l'Enquête existe pour « évaluer les progrès de l'accès aux TIC pour tous » et est « considérée comme un outil à la disposition du Gouvernement, qui, s'il est appliqué efficacement, peut contribuer de manière considérable à la promotion du développement humain. Il soutient, mais ne remplace pas, les efforts de développement des États membres ». ¹³
- (b) Un système numérique binaire (0 et 1) est utilisé pour évaluer les fonctionnalités et les services des portails gouvernementaux, et pour la plupart des autres questions de l'Enquête, garantissant ainsi un haut degré d'objectivité.
- (c) Les langues locales, une formulation impartiale et des questions destinées au citoyen moyen ou au répondant gouvernemental sont utilisées en vue d'assurer une évaluation neutre, impartiale et indépendante de toute influence extérieure.
- (d) Les changements (fondés sur des preuves scientifiques et des perspectives technologiques) devraient refléter les tendances de développement mais ne pas compromettre la comparabilité. Tel qu'indiqué dans l'Enquête de 2001, « le changement et l'amélioration doivent faire partie intégrante du processus si un pays veut atteindre les objectifs énoncés dans son cadre stratégique et offrir l'approche la plus inclusive centrée sur le citoyen » ¹⁴

L'acceptation généralisée de l'IDEG, et l'avantage comparatif qu'il présente en tant qu'outil de mesure du développement de l'e-gouvernement, découlent de ces principes méthodologiques clés. Par-dessus tout, des améliorations sont possibles, mais la conformité avec la méthodologie adoptée demeure vitale pour assurer la continuité, la cohérence et la comparabilité en vue de l'analyse longitudinale. Concernant les indicateurs, la plupart des changements introduits sont liés à l'évolution et à la sophistication accrue, à la prolifération des technologies numériques (entre autres les technologies émergentes, comme l'IA), à la nécessité de réévaluer les priorités de développement avec l'adoption des ODD, ainsi qu'aux changements dans la conceptualisation du gouvernement numérique basés sur les tendances nationales, régionales et mondiales.

Le rôle de l'IDEG à la fois dans l'évaluation et la promotion du développement numérique

L'Enquête sur l'e-gouvernement des Nations unies est l'une des publications phares les plus fréquemment téléchargées du Département DAES de l'ONU, tandis que la Base de connaissances sur l'e-gouvernement est l'un des sites Web les plus visités. Les différentes éditions de l'Enquête ont été largement utilisées par les ministères et agences numériques des États membres à diverses fins, allant de l'orientation du développement des politiques numériques et de l'investissement national en TIC dans les technologies numériques à la mobilisation de leviers politiques pour faciliter la mise en œuvre des priorités numériques nationales. L'impact de l'Enquête sur l'élaboration des politiques numériques peut être observé dans les rapports officiels publiés par des pays comme l'Inde ¹⁵ et l'Uruguay. ¹⁶

L'IDEG est largement reconnu comme une métrique mondiale, qui fait autorité et qui est complète pour l'évaluation du développement numérique des pays du monde entier. Sa longévité, sa méthodologie complète et sa couverture mondiale contribuent à son statut prééminent dans ce domaine. L'IDEG se met en interface et complète divers indicateurs et cadres de développement en promouvant un accès numérique inclusif, ainsi que la fourniture de services, ce qui est extrêmement important pour l'atteinte des objectifs du développement durable (ODD) liés à la santé, l'éducation, la croissance économique et la réduction des inégalités. L'IDEG souligne également le rôle important que joue le gouvernement numérique dans la promotion de l'innovation et de la compétitivité en matière d'économie numérique et de société numérique.

La crédibilité dont jouit l'IDEG se voit aussi de toute évidence dans la manière dont il est utilisé par diverses agences des Nations unies, organisations internationales, think tanks (laboratoire d'idées), chercheurs et entités privées comme référence crédible pour l'évaluation et la comparaison des capacités de gouvernement numérique des pays du monde entier. Le tableau 1.2 présente une liste non exhaustive

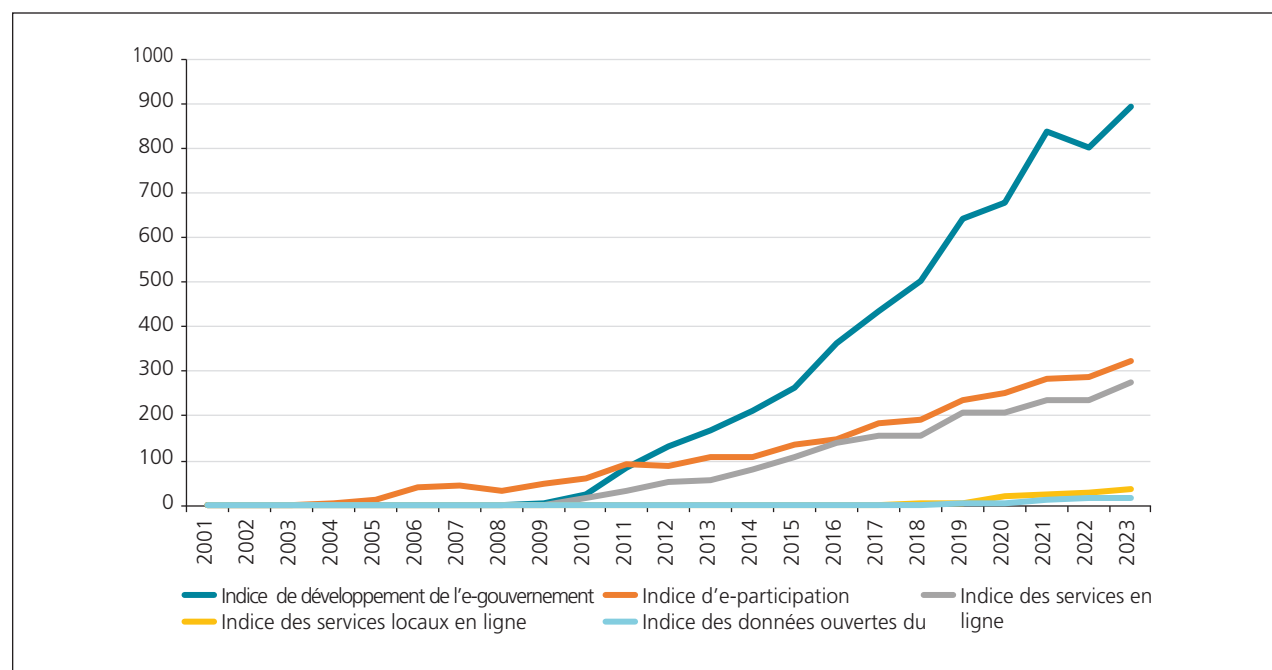
Tableau 1.2 Utilisation de l'IDEG dans divers cadres mondiaux pour évaluer le développement numérique

Institution	Titre de la métrique, de l'initiative ou du rapport	Description
Programme des Nations unies pour le développement	Boussole du développement numérique	La Boussole du développement numérique est un outil développé par le PNUD pour aider les pays à suivre leurs progrès en matière de transformation numérique. Les indicateurs de la boussole sont compilés dans l'Open Digital Development Data Exchange (Échange ouvert de données sur le développement numérique), qui comprend 189 ensembles de données accessibles au public et peut être consulté sur GitHub. Sous sa composante Gouvernance, il est fait référence à l'IPE et à l'ISL ; sous sa composante Population, il est fait référence à l'ICH, et sous sa composante connectivité, il est fait référence à l'IIT.
Union internationale des télécommunications	Indice de développement des TIC	L'Indice de Développement des TIC (IDI) est un indicateur composite publié par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) pour mesurer le développement du secteur des technologies de l'information et de la communication. Il a été fait référence au composant ISL et au sous-indice IPE de l'IDEG.
Banque mondiale	Indice de maturité GovTech	L'Indice de Maturité GovTech est un indice composite qui comprend quatre composantes avec un total de 48 indicateurs clés, dont 40 sont des indicateurs GovTech mis à jour ou élargis, et 8 des indicateurs externes hautement pertinents provenant de sources telles que l'IDEG, l'ISL, l'IIT, l'ICH et l'IPE.
Organisation mondiale de la propriété intellectuelle	Indice mondial de l'innovation	L'Indice mondial de l'innovation utilise l'IDEG pour évaluer la performance en matière d'innovation des économies en fonction de l'adoption et de l'impact des technologies de l'information.
Forum économique mondial	Indice de compétitivité mondiale	Le Rapport mondial sur la compétitivité 2020 utilise l'Indice de participation par voie électronique de l'Enquête sur l'e-gouvernement de 2018 pour l'indicateur de la « participation par voie électronique » lié au concept d'« élargissement de l'accès aux services de base » en tant que priorité visant à « moderniser les infrastructures afin d'accélérer la transition énergétique et élargir l'accès à l'électricité et aux TIC ». (Tableau A1).
La GSM Association (Global System for Mobile Communications Association)	Indice de connectivité mobile	Le rapport de la méthodologie de l'Indice de connectivité mobile 2020 utilise la valeur ISL du Rapport sur l'e-gouvernement 2018 pour l'indicateur « Services de l'e-gouvernement » dans la dimension « Pertinence locale » de l'activateur « Contenu et services ». (Tableau 1, page 9).
Université de Waseda : Institut du gouvernement numérique	Enquête mondiale sur le classement des gouvernements numériques	Cette enquête annuelle évalue les processus et les réalisations du gouvernement numérique de 66 pays et économies. Le rapport de l'Enquête utilise les données IDEG et IPE ; dans l'édition 2022, il est fait référence à l'IDEG dans la section 4.4 et à l'Indice de participation par voie électronique (PE) dans la section 4.7.
Académie de l'e-Gouvernance	Indice national de cybersécurité	L'Indice National de Cybersécurité est un indice mondial qui mesure l'état de préparation des gouvernements nationaux à prévenir et à gérer les cybermenaces et autres incidents de sécurité numérique. Il est fait référence à l'IDEG parallèlement au niveau de développement numérique.
Oxford Insights	Indice de préparation des gouvernements à l'IA	Le rapport sur l'indice de préparation des gouvernements à l'IA, produit par Oxford Insights, évalue dans quelle mesure les gouvernements sont prêts pour la mise en œuvre de l'IA dans les services publics. L'édition 2023, publiée en décembre de cette année-là, utilise les données de l'IDEG et de l'IIT.

de cadres d'évaluation mondiaux employant l'IDEG comme entrée ou référence, soulignant comment cet indice constitue une langue véhiculaire -lingua franca - et un point de référence commun pour l'analyse de l'avancement en matière de développement numérique.

La large reconnaissance et l'intégration des métriques de l'Enquête dans la recherche académique sont illustrées dans la figure 1.2, qui montre l'augmentation exponentielle des articles académiques mentionnant spécifiquement les indices de l'Enquête sur l'E-gouvernement, entre autres l'IDEG, l'ISL, l'IPE, l'ISLL et l'IDOG.

Figure 1.2 Graphique montrant l'augmentation exponentielle des articles académiques incluant une mention spécifique des indices introduits dans les enquêtes des Nations unies sur l'e-gouvernement depuis 2003 (correspondances fondées sur des recherches de mots exacts)



* Comme indiqué dans la légende de la figure, ces indices incluent l'indice de développement de l'e-gouvernement (IDEG), l'indice de participation par voie électronique (IPE), ainsi que l'indice des services en ligne local (ISLL) introduit en 2018 et l'indice des données ouvertes du gouvernement (IDOG) introduit en 2020.

1.2.3 Données probantes sur le rôle du gouvernement numérique dans l'accélération de la mise en œuvre de l'Agenda 2030

S'il est bien mis en œuvre, le gouvernement numérique a le potentiel de réduire la bureaucratie administrative, améliorer la prestation des services et renforcer la confiance du public. Les données probantes montrant que le gouvernement numérique a joué un rôle dans l'accélération de la mise en œuvre des ODD sont multiples et diverses. Une étude conclut que les indicateurs de développement de l'e-gouvernement utilisés pour évaluer les services en ligne, l'infrastructure de télécommunications et le capital humain sont positivement et sensiblement liés à l'atteinte des ODD en Afrique.¹⁷

Dans les éditions précédentes de l'Enquête, les corrélations entre l'IDEG et diverses mesures mondiales ont été présentées dans le cadre des résultats analytiques. Le tableau 1.3 en comprend une liste ; pour le score de l'indice des ODD, d'inégalité de genre, de perception de la corruption et d'investissement direct étranger, l'IDEG sert de mesure de substitution pour les paramètres liés à l'évaluation des résultats et des impacts des ODD.

Tableau 1.3 Forte corrélation de l'IDEG avec l'indice des ODD, l'indice d'inégalité de genre, l'indice de perception de la corruption, l'investissement direct étranger, les dépenses du secteur public et le revenu national brut par habitant

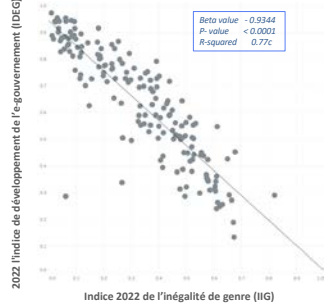
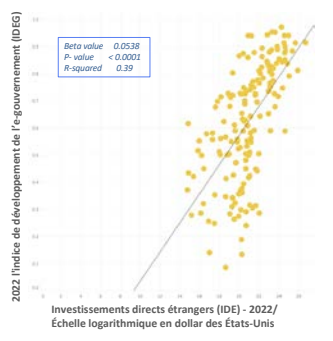
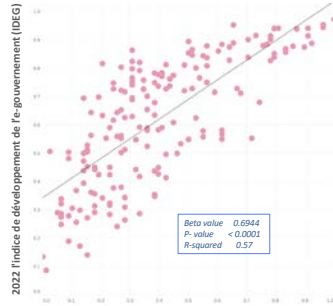
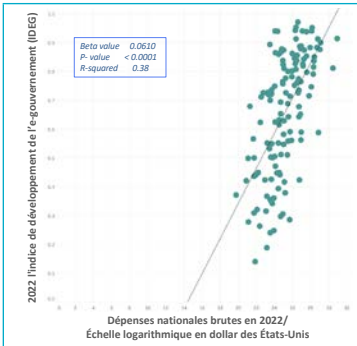
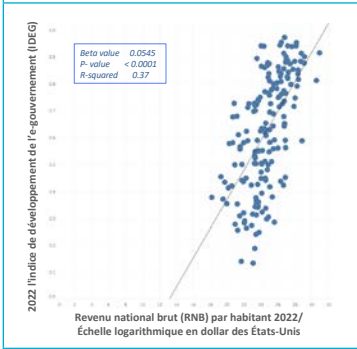
 2024 l'indice de développement de l'e-gouvernement (IDEG) Score 2024 de l'indice ODD Beta value: 0.9455 P-value: < 0.0001 R-squared: 0.80	L'IDEG en tant que catalyseur des 17 objectifs de développement durable Il existe une forte corrélation entre l'IDEG 2024 et le score 2024 de l'indice ODD. 18 Le réseau Sustainable Development Solutions Network et Bertelsmann Stiftung ont lancé l'indice SDG (ODD) et les tableaux de bord en 2016 (aujourd'hui le rapport sur le développement durable).
 2022 l'indice de développement de l'e-gouvernement (IDEG) Indice 2022 de l'inégalité de genre (IIG) Beta value: -0.9344 P-value: < 0.0001 R-squared: 0.77	L'IDEG comme mesure de substitution pour évaluer l'égalité entre les femmes et les hommes (ODD 5) 5 GENDER EQUALITY L'égalité des sexes est l'une des pierres angulaires du développement durable ; à cet égard, les institutions publiques ont un rôle important à jouer pour combler le fossé entre les sexes afin que personne ne soit laissé à la traîne. Il existe une forte relation inverse entre l'IDEG 2022 et l'indice 2022 d'inégalité de genre (IIG),¹⁹ ce qui indique que l'inégalité de genre (ODD 5) est plus faible dans les pays où les valeurs de l'IDEG sont élevées. L'IIG est une initiative clé du PNUD, liée à son Rapport sur le développement humain. Il s'agit d'une mesure composite de l'inégalité entre les sexes qui intègre trois dimensions : la santé reproductive, l'autonomisation et le marché du travail.
 2022 l'indice de développement de l'e-gouvernement (IDEG) Investissements directs étrangers (IDE) - 2022/ Échelle logarithmique en dollar des États-Unis Beta value: 0.0538 P-value: < 0.0001 R-squared: 0.39	L'IDEG comme mesure de substitution pour l'évaluation de l'investissement direct étranger Financing for Sustainable Development L'investissement direct étranger (IDE) est l'une des principales sources de financement des pays en développement, qui s'efforcent d'atteindre les ODD. Il existe une forte corrélation positive entre l'IDEG et l'IDE. Le lien entre le gouvernement numérique et les entrées de l'IDE a été soutenu par le Fonds monétaire international dans un document de travail de 2021.²⁰ La corrélation supposée entre les valeurs de l'IDEG et l'IDE a été testée à l'aide des données de l'IDEG et des indicateurs de développement mondial de la Banque mondiale pour 178 pays ; il a été conclu qu'un gouvernement électronique plus fort était associé à une augmentation des entrées d'IDE.²¹ Il a aussi été établi qu'un e-gouvernement efficace contribuerait à réduire les coûts de fonctionnement des entreprises et à augmenter les retours potentiels sur investissement.
 2022 l'indice de développement de l'e-gouvernement (IDEG) Indice 2022 de perception de la corruption (IPC, normalisé) Beta value: 0.6944 P-value: < 0.0001 R-squared: 0.57	L'IDEG comme mesure de substitution pour évaluer les niveaux de corruption dans le secteur public TARGET 16-5 SUBSTANTIALLY REDUCE CORRUPTION AND BRIBERY Il existe une forte corrélation positive entre l'IDEG et l'indice de perception de la corruption,²² ce qui signifie que les pays perçus comme ayant des taux élevés de corruption dans le secteur public obtiendront généralement de mauvais résultats liés à leur capacité à fournir des services publics numériques, ainsi qu'aux mesures de participation par voie électronique. La cible 16.5 des ODD appelle les pays à réduire considérablement la corruption et les pots-de-vin sous toutes leurs formes.

Tableau 1.3 (suite)

	L'IDEG et sa corrélation avec les dépenses du secteur public (ODD 16)  TARGET 16-6 DEVELOP EFFECTIVE, ACCOUNTABLE AND TRANSPARENT INSTITUTIONS Il existe une forte corrélation positive entre l'IDEG et les dépenses du secteur public. Les dépenses publiques peuvent être essentielles à la réalisation des ODD. L'indicateur 16.6.1 des ODD mesure les dépenses primaires du gouvernement en proportion du budget initial approuvé, en fonction de chaque secteur. Dans la plupart des pays, les dépenses du secteur public représentent 35 à 60 % du produit intérieur brut.²³
	L'IDEG et sa corrélation avec le revenu national brut Il existe une corrélation positive entre l'IDEG et le revenu national brut. Cependant, il est clair (de par le nombre de valeurs aberrantes), qu'un revenu national plus élevé ne garantit pas, et n'est pas toujours nécessaire, un développement avancé du gouvernement numérique (voir les chapitres 2, 3 et 4 de la présente publication pour des analyses détaillées des données 2024 de l'IDEG liées aux pays et aux villes).

Dans les rapports annuels du Secrétaire général sur les progrès accomplis en matière de mise en œuvre et de suivi des résultats du Sommet mondial sur la société de l'information aux niveaux régional et international,²⁴ il est toujours fait référence à l'IDEG dans la ligne d'action C7, et la sous-section consacrée au gouvernement numérique (voir encadré 1.2).

Encadré 1.2

Suivi et mise en œuvre de la sous-section de la ligne d'action C7 relative à l'e-gouvernement dans le plan d'action de Genève du sommet mondial sur la société de l'information, et l'utilisation des indicateurs de l'IDEG dans les discussions de la Commission statistique sur le suivi de l'e-gouvernement



Le Sommet mondial sur la société de l'information a été organisé par les Nations unies pour renforcer la volonté et l'engagement des gouvernements à édifier une société mondiale de l'information inclusive, centrée sur les personnes et axée sur le développement. Le sommet s'est déroulé en deux étapes : la première à Genève en 2003 et la seconde à Tunis en 2005. Ces réunions ont débouché sur l'Agenda de Tunis pour la société de l'information, une déclaration de principes et un plan d'action ayant englobé 11 lignes d'action pour le développement durable, entre autres le rôle des gouvernements et de l'ensemble des parties prenantes dans la promotion des technologies de l'information au service du développement (1), de l'infrastructure de l'information et de la communication (2), le renforcement des capacités (4) et maintes autres actions. Des forums annuels sont organisés pour faciliter la mise en œuvre des lignes d'action. Le DAES de l'ONU est le facilitateur du suivi et de la mise en œuvre de la ligne d'action 7 sur l'e-gouvernement. Dans son rapport, ce Département a souligné l'objectif principal de l'e-gouvernement dans le cadre de la ligne d'action 7, qui consiste à tirer parti des technologies de l'information pour améliorer l'efficacité, la transparence et l'accessibilité aux services du gouvernement, en grande partie grâce à l'élaboration et l'adoption de stratégies nationales du gouvernement numérique qui se conforment aux besoins généraux et spécifiques des personnes et des entreprises, et qui renforcent l'engagement du public (participation électronique).

Encadré 1.2 (suite)

Dans le “Rapport 2024 du Partenariat sur les statistiques relatives aux technologies de l’information et de la communication au service du développement” (E/CN.3/2024/29), il est noté que la Division des institutions publiques et du gouvernement numérique du DAES de l’ONU a proposé que les indicateurs suivants soient ajoutés à la liste principale des indicateurs informatiques du Partenariat en 2021 : a) disponibilité d’une stratégie nationale de l’e-gouvernement ou équivalent ; b) disponibilité d’une identité numérique ou d’une authentification similaire requise pour permettre l’accès aux services en ligne ; et c) disponibilité d’un portail de passation des marchés publics. Pour mieux évaluer le rôle des TIC dans la réalisation des ODD, le Partenariat a publié une liste thématique d’indicateurs TIC pour les ODD (entre autres l’IDEG) qui peuvent être utilisés pour mesurer la disponibilité et l’utilisation des TIC dans les secteurs pertinents pour les ODD qui ne sont pas couverts par le cadre global d’indicateurs des ODD.

Sources: United Nations, “World Summit on the Information Society (WSIS): ‘WSIS action lines: supporting the implementation of the SDGs’”, Sustainable Development Goals Knowledge Platform, available at <https://sustainabledevelopment.un.org/index.php?page=view&type=30022&nr=102&menu=3170>; ITU, “Basic information: about WSIS”, available at <https://www.itu.int/net/whsis/basic/about.html>; Partnership on Measuring ICT for Development, A thematic list of ICT indicators for the SDGs, available <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/intlcoop/partnership/Thematic ICT indicators for the SDGs.pdf>; United Nations, General Assembly and Economic and Social Council, “Progress made in the implementation of and follow-up to the outcomes of the World Summit on the Information Society at the regional and international levels” (multiple years). See also UN DESA, “Facilitation Meetings by UNDESA for the action lines C1, C11 and C7eGov”, available at <https://publicadministration.un.org/intergovernmental-support/whsis/facilitation-meetings-undesa-action-lines-c1-c11-and-c7egov>.

1.3 Vers un cadre de modèle de gouvernement numérique

Au sein du paysage numérique hybride allant évoluant, les services numériques sont devenus un impératif pour les gouvernements afin que ceux-ci puissent servir efficacement les personnes, les entreprises et la société dans son ensemble, de répondre aux divers besoins des communautés et d’obtenir des résultats optimaux en matière de développement durable.

Les systèmes et initiatives du gouvernement numérique sont aujourd’hui largement répandus dans les pays du monde entier et représentent une part importante des investissements et des opérations du secteur public. Les progrès rapides et la diffusion mondiale de la technologie numérique ont un impact sur l’écosystème du secteur public, propulsant de la sorte la transformation numérique dans tous les secteurs et à tous les niveaux.

Pour créer une expérience sans heurts, qui soit inclusive pour tous les segments de la population, parfois avec des ressources publiques limitées, les gouvernements doivent adopter une approche de développement numérique systémique, stratégique, intégrée et pangouvernementale, caractérisée par la cohérence des politiques, appuyée et renforcée par des partenariats efficaces, et guidée par des principes et des moteurs d’activité efficaces.

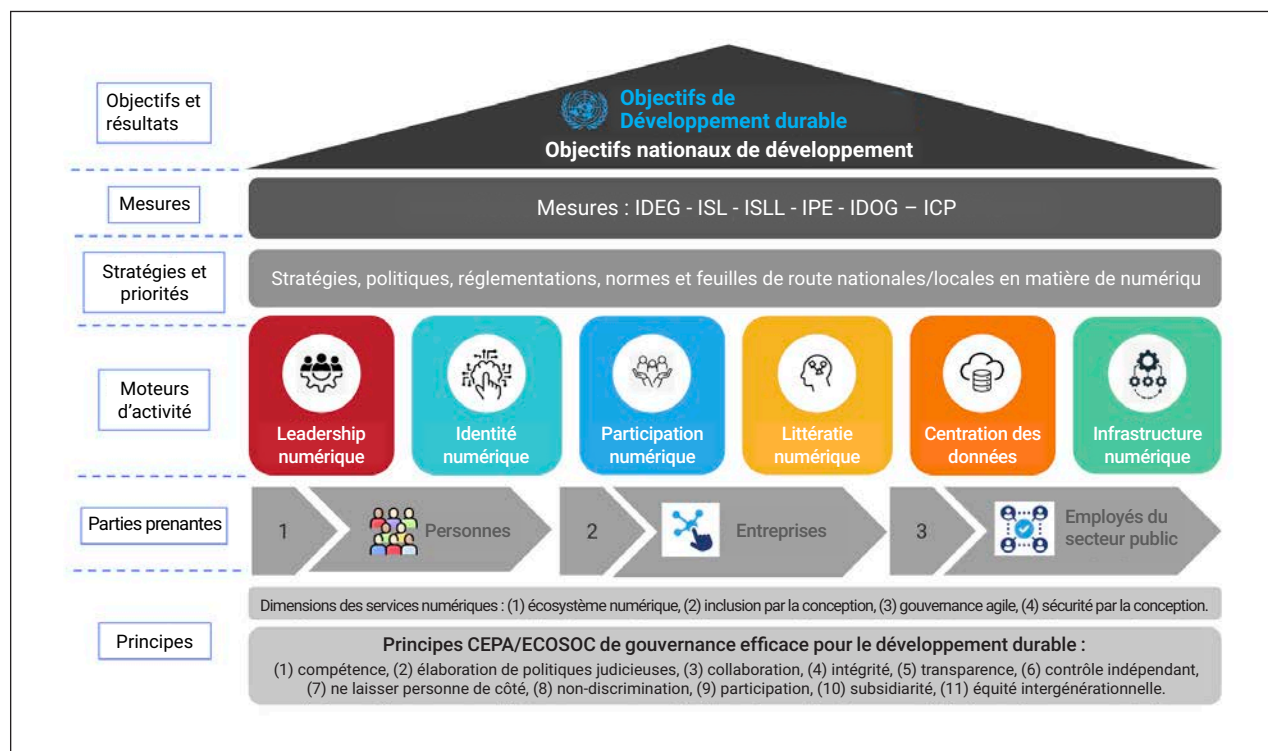
Obtenir les résultats et les impacts souhaités du gouvernement numérique pour le développement durable peut s’avérer difficile, en particulier lorsque les risques et les menaces ne sont pas mesurés ou évalués de manière appropriée. Ce n’est pas une coïncidence si les pays qui répondent efficacement aux urgences ou aux crises telles que la pandémie de COVID-19 sont bien placés dans le classement de l’IDEG. Ces pays en tête de classement mondial ont investi dans de solides plateformes de gouvernement numérique à même de gérer les risques, et ont démontré qu’ils pouvaient faire preuve d’un haut niveau de résilience face aux difficultés ou aux obstacles futurs. Cela souligne l’importance d’une infrastructure numérique et d’un cadre de gouvernance solides pour gérer non seulement les défis actuels, mais également les défis futurs.

Un cadre de modèle bien élaboré peut présenter une feuille de route systémique pour la mise en œuvre d'initiatives efficaces en gouvernement numérique et, en renforçant la viabilité du gouvernement numérique, peut contribuer à un développement durable plus large. Un certain nombre de facteurs ont contribué à l'élaboration du cadre de modèle de gouvernement numérique présenté ici. Une analyse factuelle a été menée, des leçons ont été tirées et exploitées, et des connaissances ont été acquises sur la base de 24 années de collecte de données et des résultats partagés dans 13 éditions de l'Enquête des Nations unies sur l'e-gouvernement. Cette somme de connaissances longitudinales sur le développement et les tendances du gouvernement numérique dans le monde, combinée à un examen approfondi de la littérature sur les méthodologies, les résolutions, les politiques et les feuilles de route pertinentes, a guidé l'élaboration du cadre de modèle, qui est conçu pour servir de base solide au développement du gouvernement numérique d'une manière qui reflète et promeut la durabilité et l'inclusivité. Ce cadre de modèle a pour but d'aider les pays à planifier et à mettre en œuvre des initiatives réussies et durables en gouvernement numérique et de veiller à ce qu'ils soient en mesure de relever efficacement les défis actuels et futurs.

Le cadre de modèle de gouvernement numérique présenté dans cette section est conçu pour aider à guider le développement du gouvernement numérique à plusieurs étapes. Comme l'illustre la figure 1.3, le cadre de référence intégré²⁷ comprend les couches suivantes : principes, parties prenantes, moteurs d'activité, stratégies et priorités, mesures, objectifs et résultats.

Le cadre du modèle de gouvernement numérique met à la disposition des gouvernements une approche structurée mais flexible pour poursuivre la transformation numérique dans le secteur public. Une « plateforme partagée » permet aux institutions de tous les secteurs et niveaux de collaborer, d'éviter ou de minimiser la répétition, d'appliquer des principes et des normes cohérents et de réutiliser les données et les composants de services numériques dans le cadre des 17 ODD. Ce cadre de modèle se veut un outil que les décideurs politiques et les chefs de file du numérique peuvent utiliser pour adopter une approche systémique (et systématique) pour la compréhension, l'analyse et la mise en œuvre des initiatives numériques, y compris celles qui impliquent l'utilisation de l'IA et autres technologies émergentes.

Figure 1.3 Cadre du modèle de gouvernement numérique des Nations unies

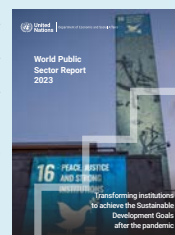


1.3.1 Principes pour le développement durable et le développement numérique

Les gouvernements ont pour responsabilité de veiller aux intérêts de leurs administrés. Dans le contexte actuel, cela signifie qu'ils doivent veiller à ce que l'e-gouvernement serve tous les segments de la population et préserve la dignité humaine, tout en accordant la priorité à la protection de la vie privée et à l'atténuation de la cybersécurité et des autres risques numériques. Voir l'encadré 1.1 sur la nécessité de mettre en place des mécanismes de contrôle pour éviter l'abus, la mauvaise utilisation ou la sous-utilisation des plateformes numériques, ainsi que pour se prémunir contre les dangers numériques intentionnels ou non intentionnels (voir encadré 1.3).

Encadré 1.3 Potentiel et risques du développement numérique : points clés du Rapport mondial 2023 sur le secteur public

Le Rapport mondial 2023 sur le secteur public souligne l'évolution rapide vers le gouvernement numérique qui remodèle les relations entre les citoyens et l'État, avec des effets à la fois positifs et négatifs. La transformation numérique a joué un rôle essentiel pendant la pandémie, permettant aux organismes du secteur public de poursuivre leurs activités et de fournir des services. Les technologies numériques ont permis la transformation des systèmes et des fonctions de base, de même que le développement de processus plus efficaces, comme les entretiens en ligne pour le recrutement. Elles ont également facilité l'analyse des données pour éclairer la prise de décision, et soutenu le versement des prestations de protection sociale qui étaient d'une importance capitale lors de la crise sanitaire. Les technologies numériques et les communications mobiles ont été largement utilisées par les gouvernements dans leurs efforts visant à lutter contre la crise et fournir un large éventail de services publics. Les principaux défis rencontrés dans les pays en développement et ceux développés ont été l'exclusion numérique, les limitations de la liberté d'expression en ligne, la surveillance numérique et les violations de la vie privée et de la protection des données, soulignant par-là la déconnexion entre la protection des droits de l'homme en ligne et hors ligne. Les cadres juridiques et les réformes réglementaires n'ont pas suivi l'évolution de la technologie numérique. Des efforts sont donc nécessaires aux niveaux national et international pour en exploiter les avantages tout en respectant les droits de l'homme. Il convient toutefois de faire preuve de prudence pour assurer l'utilisation éthique des données, prévenir les résultats discriminatoires, et reconnaître la nécessité d'adoption d'une approche contextuelle.



Sources : Extrait en grande partie des Nations unies, Rapport mondial 2023 sur le secteur public : Transformer les institutions pour atteindre les objectifs de développement durable après la pandémie (New York, 2023), pp. xv, xix and 4, disponible sur : <https://desapublications.un.org/publications/world-public-sector-report-2023>.

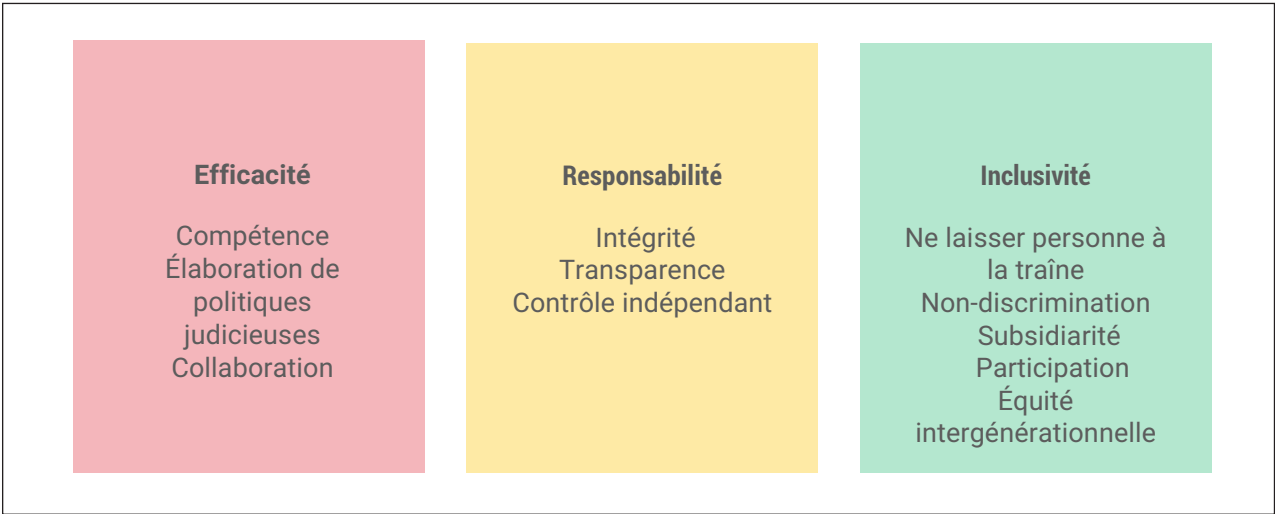
Étant donné la diversité des besoins et des situations dans les différents pays, il n'existe pas de formule unique pour la création d'une plateforme de gouvernement numérique. Les gouvernements ont adopté des approches distinctes pour mettre en place et fournir des services publics numériques, qui vont de l'engagement des différents types de parties prenantes à la gestion des degrés d'accessibilité numérique. Quelles que soient les approches utilisées, le processus de développement numérique doit être guidé par un ensemble de valeurs ou de principes fondamentaux centrés sur les personnes.

Des résultats de recherche des éditions précédentes de l'Enquête sur l'e-gouvernement se dégagent un ensemble de principes communs qui contribuent à garantir que les plateformes du gouvernement numérique atteignent les résultats durables et les impacts sur le développement souhaités. L'application de tels principes permet non seulement de guider la mise en œuvre, mais également d'identifier les défis et les opportunités de gouvernance qui émergent autour de la transformation numérique et de l'évolution rapide d'une société numérique hybride.

Principes d’une gouvernance efficace pour le développement durable

Si le développement numérique est un catalyseur transversal pour l’ensemble des 17 objectifs de l’Agenda 2030, les principes relatifs à l’objectif 16 sont les plus pertinents en termes d’orientation de la transformation numérique dans le secteur public. L’objectif 16 est axé sur la promotion de sociétés justes, pacifiques et inclusives, ainsi que sur la mise en place d’institutions efficaces, inclusives et responsables. Les 11 principes de gouvernance efficace pour le développement durable élaborés par le Comité d’experts de l’administration publique, et approuvés par le Conseil économique et social des Nations unies en 2018, peuvent fournir des orientations utiles à cet égard, car ils abordent une série de défis de gouvernance associés à la mise en œuvre des ODD.²⁸ Il y a trois domaines comprenant un total de onze principes, pouvant chacun être lié à des stratégies gouvernementales couramment utilisées, et dont beaucoup se rapportent directement ou indirectement au gouvernement numérique. La figure 1.4 introduit une représentation graphique des trois domaines et des onze principes, tandis que le tableau 1.4 décrit à la fois l’application générale des principes et leur pertinence pour le développement numérique.

Figure 1.4 Les trois domaines et les onze principes d’une gouvernance efficace pour le développement durable



Note: Ces 11 principes ont été élaborés par le Comité d’experts de l’administration publique et approuvés par le Conseil économique et social en 2018.

Tableau 1.4 Le gouvernement numérique par comparaison avec les 11 principes d'une gouvernance efficace pour le développement durable

Principes	Description	Stratégies couramment utilisées qui sont directement ou indirectement liées au gouvernement numérique
Efficacité		
1. Compétence	Pour s'acquitter efficacement de leurs fonctions, les institutions doivent disposer d'une expertise, de ressources et d'outils suffisants pour remplir de manière adéquate les mandats relevant de leur autorité.	• Promotion d'une main-d'œuvre professionnelle et numériquement compétente dans le secteur public. • Formation des fonctionnaires pour leur faciliter l'acquisition de compétences numériques (voir la sous-section 1.3.3). • Développement du leadership numérique (voir la sous-section 1.3.3 sur le leadership numérique). • Investissement dans l'e-gouvernement.
2. Elaboration de politiques judicieuses	Pour atteindre les résultats escomptés, les politiques publiques doivent être cohérentes entre elles et fondées sur des bases réelles ou bien établies, en pleine conformité avec les faits, la raison et le bon sens.	• Planification stratégique et prospective, et promotion d'une politique cohérente (voir la sous-section sur l'écosystème numérique). • Utilisation de plateformes numériques dans les systèmes de suivi et d'évaluation. • Partage des données (voir la sous-section 1.3.3 sur la centration des données).
3. Collaboration	Pour aborder les problèmes d'intérêt commun, les institutions à tous les niveaux de gouvernement, et dans tous les secteurs, doivent travailler ensemble et conjointement avec les acteurs non étatiques vers un même but, une même finalité et un même effet.	• Centre de coordination gouvernementale en matière de développement numérique (voir la sous-section 1.3.3 sur le leadership numérique). • Collaboration, coordination, intégration et dialogue entre les différents niveaux de gouvernement et domaines fonctionnels (voir la section sur l'écosystème numérique). • Gouvernance en réseau et partenariats multipartites (voir la sous-section 1.3.2 sur les parties prenantes).
Responsabilité		
4. Intégrité	Pour servir l'intérêt public, les fonctionnaires doivent s'acquitter de leurs fonctions officielles de manière honnête, équitable et conforme à des principes moraux sains.	• Pratiques anti-corruption (voir tableau 1.4). • Marchés publics concurrentiels par le biais de plateformes de passation électronique de marchés (l'ISL évalue la disponibilité et l'étendue des plates-formes de passation électronique de marchés).
5. Transparence	Pour garantir la responsabilité et permettre un contrôle public, les institutions doivent faire preuve d'ouverture et de franchise dans l'exercice de leurs fonctions, et promouvoir l'accès à l'information, sous réserve des exceptions spécifiques et limitées prévues par la loi.	• Divulcation proactive d'informations par le biais de portails nationaux. • Transparence budgétaire. • Utilisation de données gouvernementales ouvertes (voir sous-section 1.3.3).
6. Contrôle indépendant	Pour maintenir la confiance dans le gouvernement, les agences de contrôle doivent agir en fonction de considérations strictement professionnelles, indépendamment des autres et sans être affectées par eux.	• Promotion de l'indépendance des organismes de réglementation, entre autres ceux qui participent à la réglementation ou à la gouvernance de l'IA (voir l'addendum à l'Enquête 2024 sur l'IA dans le secteur public) • Dispositions relatives au contrôle des décisions administratives par les tribunaux ou d'autres organes (dont la disponibilité de l'e-justice, évaluée dans l'ISL). • Respect de la légalité (identité numérique).

Tableau 1.4 (continued)

Principes	Description	Stratégies couramment utilisées, directement ou indirectement liées au gouvernement numérique
Inclusivité		
7. Ne laisser personne à la traîne	Pour faire en sorte que tous les êtres humains puissent atteindre leur potentiel dans la dignité et l'égalité, les politiques publiques doivent tenir compte des besoins et des aspirations de tous les segments de la société, y compris les plus pauvres et les plus vulnérables, ainsi que les personnes victimes de discrimination.	- Promotion de l'équité sociale (voir la sous-section sur l'inclusion par la conception). - Désagrégation des données (voir la section sur la centration des données).
8. Non-discrimination	Pour respecter, protéger et promouvoir les droits de l'homme et les libertés fondamentales pour tous, l'accès aux services publics doit être assuré dans des conditions générales d'égalité, sans distinction aucune fondée sur la race, la couleur, le sexe, la langue, la religion, l'opinion politique ou toute autre opinion, l'origine nationale ou sociale, la fortune, la naissance, le handicap ou toute autre situation.	- Interdiction de la discrimination dans la prestation de services publics à travers la prestation de services multilingues (voir la sous-section sur l'inclusion par la conception). - Normes d'accessibilité (mesure du W3C dans l'ISL). - Enregistrement universel des naissances (identité numérique).
9. Participation	Pour que l'État soit efficace, tous les groupes politiques importants devraient être activement impliqués dans les questions les concernant directement et avoir une chance d'influencer la politique.	- Forums multipartites. - Budget participatif. - Développement piloté par la communauté (mesure de la participation par voie électronique). - Processus réglementaire de consultation publique (mesure de la participation par voie électronique sous l'élément de l'e-consultation).
10. Subsidiarité	Pour promouvoir un gouvernement qui répond aux besoins et aux aspirations de tous, les autorités centrales ne devraient accomplir que les tâches qui ne peuvent pas être réalisées efficacement à un niveau plus intermédiaire ou local.	- Fédéralisme fiscal. - Renforcement de la gouvernance urbaine. - Renforcement des finances municipales et des systèmes de finances locales par la mesure de l'indice des services locaux en ligne (ISLL). - Renforcement des capacités locales de prévention, d'adaptation et d'atténuation des chocs extérieurs (gouvernance pluri-niveaux, renforcement des capacités des autorités locales grâce aux résultats de l'indice ISLL).
11. Équité intergénérationnelle	Pour promouvoir la prospérité et la qualité de vie pour tous, les institutions doivent élaborer des actes administratifs qui concilient les besoins à court terme de la génération actuelle et les besoins à long terme des générations futures.	- Évaluation de l'impact sur le développement durable (entre autres la gestion des déchets électroniques, le soutien de l'IDEG en matière de développement durable ; voir la sous-section 1.2.3 sur les éléments probants). - Promotion de la planification territoriale et du développement spatial à long terme. - Gestion des écosystèmes (voir la sous-section sur l'écosystème numérique).

Sources: Les descriptions sont extraites de Geert Bouckaert et autres, « Gouvernance efficace pour le développement durable : 11 principes à mettre en pratique », Institut international du développement durable, SDG Knowledge Hub, 7 août 2018, disponible sur : <https://sdg.iisd.org/commentary/guest-articles/effective-governance-for-sustainable-development-11-principles-to-put-in-practice/>. Les stratégies couramment utilisées sont adaptées de l'annexe II du document des Nations unies, Conseil économique et social, « Élaborer des principes de gouvernance efficace pour le développement durable », note du Secrétariat, 14 février 2018 (E/c.16/2018/5), disponible sur : <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/n18/027/26/pdf/n1802726.pdf?token=KB2ZRUfMMjYgGF5bRJ&fe=true>.

Note: Les références entre parenthèses dans la troisième colonne renvoient à des sections ou sous-sections du présent chapitre ou à d'autres parties de l'Enquête 2024.

Dimensions du service numérique : application des principes d'une gouvernance efficace à la transformation numérique

La capacité des gouvernements à comprendre et à gérer la dynamique multidimensionnelle de la transformation numérique est essentielle. Le rythme rapide, et parfois perturbateur du développement numérique, pose divers défis au gouvernement numérique. Il est nécessaire d'examiner comment les principes globaux d'une gouvernance efficace pourraient être utilisés pour guider le développement numérique dans le secteur public, par exemple, en garantissant l'utilisation responsable et éthique de technologies telles que l'IA (voir l'addendum à l'Enquête sur l'IA dans le secteur public).

Les sous-sections ci-dessous présentent un ensemble de dimensions numériques guidées par les principes d'une gouvernance efficace. Ces principes visent à instaurer un point de référence et une base solide pour le développement de l'e-gouvernement, en aidant à agir de sorte que les technologies soient utilisées de manière adaptative, efficace et éthique pour obtenir des résultats et des impacts positifs, de même que pour minimiser les dommages.²⁹

Dimension numérique (1) : L'écosystème numérique

Comme le montrent les tendances récentes, un changement de paradigme s'est opéré en faveur de l'édification d'un écosystème gouvernemental numérique, en l'occurrence l'abandon des modèles traditionnels cloisonnés et descendants pour des systèmes plus en réseau, plus collaboratifs, plus agiles et plus adaptatifs à même de mieux répondre aux besoins sociétaux complexes à l'ère du numérique hybride.

L'édification d'un écosystème numérique devrait être guidée par les principes de politique judicieuse et de collaboration adoptés par le Conseil économique et social, ainsi que par le Comité d'experts de l'administration publique. En matière de gouvernement numérique, un écosystème implique qu'il faille tirer parti des plateformes numériques pour faciliter la collaboration, la coordination et la cocréation de valeur entre les différentes parties prenantes, entre autres les agences gouvernementales, les entreprises et les particuliers.³⁰ Cette dimension numérique reconnaît qu'une transformation numérique efficace nécessite non seulement des technologies, mais aussi de nouveaux modèles de gouvernance efficace selon les principes de gouvernance efficace soulignés ci-dessus, auxquels s'ajoutent une coopération et une collaboration numériques au-delà des frontières institutionnelles, sectorielles et judiciaires. Elle requiert un modèle holistique et collaboratif de fourniture de services publics qui tire parti des réseaux interconnectés de parties prenantes et de technologies.

En tant que partie intégrante de l'écosystème numérique, les stratégies de l'ensemble du gouvernement et de la société tout entière sont essentielles pour l'intégration des services et des données entre les ministères, les agences et les niveaux juridictionnels (entre autres les autorités régionales et locales) au moyen de cadres d'interopérabilité, d'architectures d'entreprise et de partenariats multipartites. Il s'agit de passer d'une stratégie multicanal à une stratégie de « porte d'entrée unique » (omnicanal) pour accéder aux services publics et interagir avec l'administration. L'écosystème implique également un renforcement de l'engagement entre les acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux pour relever des défis complexes. La création de réseaux de systèmes et de communautés interconnectés, plutôt que de s'appuyer uniquement sur des structures hiérarchiques, permet une gouvernance numérique plus souple et plus inclusive, ainsi que la réduction et la gestion des déchets électroniques.

Au Royaume-Uni, le Government Digital Service (GDS) utilise depuis 2015 le concept stratégique de « Government as a Platform » (Le gouvernement en tant que plateforme), pour guider et accélérer sa transformation numérique, en expliquant clairement que cela permet d'améliorer la fourniture des services publics. Dans un blog du GDS, l'ancien directeur exécutif du service affirme que cela soutient la fourniture de « services gouvernementaux brillants et centrés sur l'utilisateur » qui ciblent explicitement les besoins de l'utilisateur.³¹ La Platform Government offre une nouvelle façon de créer des services publics numériques en utilisant un modèle de développement collaboratif qui permet aux partenaires, aux fournisseurs et aux communautés de partager la mise au point et l'amélioration des processus et des capacités numériques au profit de la société.³²

Dimension numérique (2) : Inclusion par la conception

Avec l'avancée rapide des technologies et du développement numérique, l'e-gouvernement n'est souvent pas totalement inclusif. En dépit des progrès importants réalisés au cours des dernières décennies, l'importance de l'inclusion a souvent été négligée. Alors que les services publics et les cadres sociétaux s'orientent de plus en plus vers la dépendance numérique, les personnes privées d'accès numérique, d'outils numériques ou de connaissances numériques sont confrontées à des obstacles qui les empêchent de profiter des promesses et du potentiel de l'ère numérique. Les groupes les plus faciles à atteindre (en général ceux qui ont des revenus plus élevés et un statut plus privilégié) ont généralement bénéficié des avancées importantes en matière de gouvernement numérique, tandis que les populations les plus pauvres et les plus vulnérables sont considérées comme les laissées-pour-compte de la société.

L'inclusivité compte parmi les trois domaines des principes ECOSOC/CEPA afférents à la gouvernance efficace, qui comprennent les quatre principes suivants : (i) ne laisser personne à la traîne, (ii) la non-discrimination, (iii) la participation, (iv) la subsidiarité. Il a également été dit que le nouvel aspect de l'inégalité est d'ordre numérique. A cet égard, le gouvernement numérique peut servir d'égalisateur, mais seulement s'il est accessible à tous les membres de la société. Ce point a été développé dans l'Enquête 2022, qui recommande que « ne laisser personne à la traîne » devienne le principe directeur du développement numérique. L'inclusion par la conception devrait être privilégiée par rapport aux stratégies numériques par défaut pour faire en sorte que les besoins des plus vulnérables soient satisfaits. Il est essentiel que les décideurs politiques reconnaissent d'abord que les personnes exclues de la transformation numérique courent un risque accru d'être des laissées-pour-compte, aussi doivent-ils prendre des mesures proactives pour garantir une inclusion numérique importante pour tous, dans le respect des droits et de la vie privée de chacun. Un cadre intégré axé sur l'optimisation des données, de la conception et de la fourniture a été introduit dans l'Enquête 2022 pour concevoir un développement numérique inclusif, en veillant à ce que les services en ligne soient accessibles, abordables et conviviaux et qu'ils profitent à tous les segments de la société.

En France, la loi Pour une République numérique exige que les sites Web du secteur public soient entièrement accessibles d'ici 2025. Le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité pour les administrateurs, basé sur les normes WCAG 2.0 et 2.1 AA, est en cours de mise en œuvre et servira de guide officiel pour l'amélioration de l'accessibilité du Web.

Dimension numérique (3) : Gouvernance agile

Le développement des services numériques a connu une évolution assez appréciable, passant des méthodologies traditionnelles en cascade à une gouvernance plus dynamique ou agile. Dans les années 1990 et 2000, les initiatives numériques dans le secteur public étaient gérées selon le modèle en cascade (waterfall model), et les institutions publiques qui s'appuyaient sur des processus de développement linéaires et séquentiels étaient souvent confrontées à des exigences changeantes et à une prise de décision lente. Dans les années 2010, de nombreux pays ont adopté une gouvernance plus agile, qui met l'accent sur la flexibilité, le développement itératif et le retour d'information continu. Avec la gouvernance agile, de nouvelles exigences peuvent être prises en considération à un stade avancé du processus de développement et des parties du système peuvent être livrées plus tôt, accélérant de la sorte la transformation numérique. Comme l'indique son initiative Ambition numérique 2022, le Canada a adopté le développement agile pour répondre à l'évolution des besoins des entreprises et des attentes des citoyens à l'ère du numérique.

La dimension numérique de la gouvernance agile tend à être moins axée sur les processus, intégrant plutôt l'innovation, notamment par le biais de stratégies de « bac à sable » numérique et de Produit Minimum Viable (PMV). Le bac à sable consiste à tester de nouvelles technologies et approches réglementaires dans un environnement contrôlé, ce qui favorise l'innovation tout en gérant les risques. Il est de plus en plus courant et a été appliqué avec succès dans de nombreux environnements et contextes différents, comme l'indique une note d'information du DAES de l'ONU de 2021. Le bac à sable numérique est agile dans la mesure où il permet l'expérimentation en toute sécurité et l'apprentissage itératif, tous deux essentiels pour la mise en place de solides solutions d'e-gouvernement, tandis que le PMV implique le développement de la version la plus simple d'un produit pouvant être mis à la disposition des utilisateurs pour recueillir des commentaires et apporter des améliorations itératives.

La gouvernance agile et le déploiement de la prospective permettront aux gouvernements de tirer des avantages rapides et de produire un élan en matière d'innovation numérique et d'adaptabilité, en créant des structures de gouvernance flexibles pour le gouvernement numérique qui peuvent s'adapter à l'évolution des besoins et tirer parti des technologies nouvelles et émergentes, entre autres l'IA.

Dimension numérique (4) : Sécurité par la conception

Au cours des dernières années, l'omniprésence croissante du gouvernement numérique a entraîné une augmentation inquiétante de la cyberfraude, de la cybercriminalité et des cyberattaques. La dimension numérique de la « sécurité par la conception » implique l'intégration de mesures de sécurité à chaque étape du développement de services et d'infrastructures numériques, en veillant à ce que la sécurité soit un aspect essentiel plutôt qu'une réflexion a posteriori. Une telle dimension permet de mieux protéger les ressources numériques, notamment les actifs, les flux de travail, les comptes et autres données sensibles, et de renforcer la confiance du public.

En République de Corée, concernant la stratégie nationale pour le gouvernement de la plateforme numérique, la stratégie de confiance zéro est considérée comme capitale pour l'établissement d'une base numérique sûre. À Singapour, l'architecture gouvernementale de confiance zéro (GovZTA) est un cadre de mise en œuvre d'une approche de la cybersécurité fondée sur le principe « ne jamais faire confiance, toujours vérifier » dans l'ensemble des organismes publics. Élaboré en réponse à la montée des cybermenaces dans un contexte de transformation numérique accélérée, GovZTA est régi par quatre principes clés : appliquer le moindre privilège et renforcer le contrôle d'accès, limiter les mouvements latéraux, intégrer l'automatisation et l'orchestration de la sécurité, et améliorer la détection et la réponse. Le cadre de mise en œuvre se compose de cinq piliers techniques (identité, appareils, réseaux, applications et données) et de deux éléments facilitateurs (visibilité, automatisation et gouvernance). Au cœur du modèle de confiance zéro se trouve le « moteur de confiance zéro », qui comprend deux éléments clés : le point de décision de la politique (source d'autorité) et le point d'application de la politique (gardien), qui sont utilisés pour vérifier et valider chaque demande de connexion ou de transaction au sein du réseau avant que l'accès ne soit accordé.

1.3.2 Parties prenantes

D'une manière générale, il existe trois groupes de parties prenantes dans le gouvernement numérique : les citoyens, les entreprises et les fonctionnaires. Outre ces trois groupes principaux (chacun ayant des besoins et des objectifs spécifiques auxquels répondent les plateformes du gouvernement numérique), il existe des parties prenantes telles que les institutions de la société civile (entre autres le monde universitaire) et diverses organisations internationales et régionales opérant dans le domaine du gouvernement numérique.

Dans le cadre du modèle de gouvernement numérique, il est essentiel d'identifier et d'évaluer les besoins et les demandes spécifiques de ces groupes de parties prenantes.

Partie prenante : les citoyens

Le lien dynamique entre le secteur public et le premier groupe de parties prenantes est parfois appelé relation de gouvernement à citoyen ou de gouvernement à consommateur (G2C). Le principe de l'Agenda 2030, qui consiste à ne laisser personne à la traîne, reconnaît l'importance de s'attaquer aux inégalités et de faire participer tout le monde pour assurer le développement durable. Dans le contexte du développement durable de l'Enquête sur l'e-gouvernement, le terme « gens » est utilisé comme un terme général pour désigner un groupe d'individus vivant dans un pays ou une région particulière qui devrait bénéficier de services de base (y compris des services numériques) dispensés par le gouvernement. Ce terme est employé pour décrire la population, indépendamment de son statut juridique ou de ses droits dans un pays spécifique, de telle sorte que les résidents, les visiteurs, les immigrants et les réfugiés, ainsi que la société civile en général, sont inclus avec les citoyens.

Dans leurs interactions avec les plateformes de l'e-gouvernement, les citoyens préfèrent généralement avoir un accès aisé aux informations et aux services numériques, et effectuer la totalité des transactions en ligne via un système unique et intégré de prestation de services. C'est ainsi que les nouveaux parents aimeraient pouvoir obtenir un certificat de naissance, demander des allocations familiales, s'inscrire

pour un congé parental et accéder à d'autres services pertinents en ligne en utilisant un processus simple plutôt que de soumettre plusieurs demandes et d'interagir avec plusieurs agences. Les gouvernements peuvent mettre à leur disposition une expérience utilisateur transparente en consolidant des canaux numériques distincts en un omnicanal pour une prestation de services rationalisée, en poursuivant ce que l'on appelle de plus en plus souvent une approche fondée sur l'événement de la vie.

Acteurs clés, les citoyens jouent un rôle capital dans l'élaboration du développement numérique d'un pays. Leur implication et leur plaidoyer, notamment par le biais de mécanismes de participation en ligne (tels que l'information, la consultation et la prise de décision), peuvent influencer de manière considérable la réussite et l'efficacité des initiatives numériques. La validation et le développement continu des services numériques sont soutenus par la forte adoption et l'utilisation des services en ligne, ainsi que par des niveaux élevés de satisfaction des utilisateurs, ce qui conduit à une adoption accrue pouvant mener à son tour à une prestation de services plus efficace et à des économies de coûts, ainsi qu'à une plus grande inclusion et une plus grande responsabilité.

Partie prenante : les entreprises

Dans le contexte de l'économie numérique en plein essor, les services numériques sont de plus en plus indispensables au soutien des entreprises ; cela est particulièrement vrai pour les micro-entreprises et les petites et moyennes entreprises. Dans le cadre de stratégies numériques nationales intégrées, des plateformes en ligne sont mises à disposition pour l'enregistrement des entreprises, les licences, les permis, les déclarations fiscales, les procédures de passation de marchés et d'autres transactions entre administrations et entreprises (G2B). L'objectif consiste à simplifier les procédures administratives, réduire la paperasserie et améliorer le climat des affaires par le biais de la numérisation.

L'économie numérique mondiale connaît une croissance rapide et importante, les projections suggérant qu'elle pourrait représenter 25 % de l'économie mondiale d'ici 2025. Cette croissance s'explique par l'intégration croissante des technologies numériques dans divers secteurs, notamment le commerce, la finance et le domaine des services. Les gouvernements sont donc amenés à fournir des services numériques et d'autres formes de soutien numérisé aux entreprises, entre autres des données, une infrastructure de sécurité et une surveillance réglementaire. Le gouvernement numérique a un impact croissant sur les économies nationales à mesure que les gisements de valeur se déplacent au sein et entre les industries vers une économie numérique. Des efforts concertés demeurent nécessaires pour s'assurer que les startups et les entreprises établies peuvent développer de nouveaux modèles d'affaires et numériser leurs opérations existantes en toute simplicité.

En travaillant avec ce groupe de parties prenantes, les agences gouvernementales doivent assumer des rôles multiples, en tant que fournisseurs de plateformes et de services, facilitateurs et exécutants, pour apporter leur soutien aux entreprises dans le monde numérique hybride. Dans le domaine de l'e-gouvernement, les entreprises sont engagées à plusieurs niveaux : elles participent à l'élaboration de services G2B spécifiques, collaborent et s'associent avec les institutions publiques pour stimuler l'innovation dans le secteur public au moyen de nouvelles technologies et pratiques, s'engagent dans la défense des intérêts et influencent la politique pour l'élaboration de stratégies numériques nationales.^{42,43}

C'est ainsi qu'en Chine, Beijing Service a été créé en tant que « plateforme de services numériques et internationaux » qui propose un contenu varié disponible en huit langues dispensant des services numériques rationalisés, actualisés et conviviaux, qui répondent aux besoins des entreprises et des expatriés.⁴⁴ Le Sultanat d'Oman a adopté une approche axée sur les événements de la vie pour répondre aux besoins des entreprises, en apportant son soutien aux entreprises commerciales tout au long de leur cycle de vie : du stade de constitution et de la demande de permis et de licences de l'entreprise jusqu'à l'étape de sa dissolution.⁴⁵ Au Bangladesh, un projet « bac à sable » du DAES de l'ONU a introduit la Smart Business Profile Platform - la Plateforme de Profil commercial intelligent (PPCI) -, « un pont numérique révolutionnaire » reliant les entreprises artisanales, les micro-entreprises et les petites et moyennes entreprises (EAMPME/CMSMEs) aux institutions financières et à d'autres services numériques.⁴⁶ En simplifiant et en rationalisant le processus de demande de prêt et de décaissement, la PPCI espère combler le déficit de financement de 3,1 milliards de dollars qui affecte les EA et les PME au Bangladesh.

Partie prenante : les employés du secteur public

Concernant la mise en place de l'e-gouvernement, l'attention se focalise de nos jours sur la fourniture de services qui soient à la fois centrés sur les personnes et inclusifs ; cependant, un autre aspect de l'administration publique est trop souvent négligé. Il n'y a pas eu suffisamment de recherche ou d'accent

sur la nécessité de renforcer les capacités et les compétences de la main-d'œuvre du secteur public pour mettre en place et maintenir des opérations de gouvernement numérique, et s'engager dans une adaptation continue au fur et à mesure de l'émergence de nouvelles technologies et approches.

L'e-gouvernement exige des interactions numériques entre les institutions et les employés publics, le partage de données entre les agences gouvernementales, ainsi que des niveaux élevés de coordination, de collaboration et d'efficacité en gouvernance publique. La transformation numérique globale du secteur public est un effort complexe qui aura à impliquer pratiquement tous les employés publics aux niveaux national et infranational, aussi est-il essentiel que la main-d'œuvre du secteur public soit dotée des aptitudes, compétences et capacités indispensables à l'avancement du processus.

Les compétences requises pour la numérisation vont au-delà des compétences technologiques. Certes, il est nécessaire de soutenir l'acquisition de capacités numériques de base dans des domaines, tels que l'informatique en nuage, l'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique, la sécurité des données et le Web 3.0, mais il est tout aussi important de veiller à ce que les agents publics aient une bonne maîtrise des données et de la culture numérique, et qu'ils soient capables d'adopter des mentalités numériques et de participer à un processus d'évolution continue. Aux niveaux supérieurs du gouvernement, il faut une ouverture à l'innovation dans l'élaboration des politiques, les approches réglementaires et la restructuration institutionnelle. L'initiative FutureGov High Impact Initiative on Building Public Sector Capabilities, soutenue par le DAES de l'ONU et le PNUD, appelle à un sentiment d'urgence et à un objectif renouvelé en matière de renforcement et de transformation des secteurs publics pour accélérer l'atteinte des objectifs du développement durable (voir Encadré 1.4).

Encadré 1.4 L'adoption de l'initiative à fort impact FutureGov lors du sommet sur les ODD en 2023

Elle est codirigée par le DAES de l'ONU et le PNUD et est soutenue par une coalition d'États membres, ainsi que par la Banque mondiale et diverses institutions publiques et privées.

Tenue le 17 septembre 2023 dans le cadre du week-end d'action des objectifs du Millénaire pour le développement (ODD), la session sur FutureGov a renouvelé le sentiment d'urgence et d'utilité de renforcer et de transformer les secteurs publics pour accélérer le développement durable. Le secteur public joue un rôle essentiel en soutenant l'ensemble des institutions dispensant des services essentiels et cruciaux, entre autres le logement, l'alimentation, l'éducation, la protection sociale et les soins de santé, et en défendant les droits fondamentaux, dont l'égalité des sexes et le droit à un environnement propre, sain et durable, avec des implications pour les 17 ODD, tout en ne laissant personne à la traîne. Il est essentiel de développer les capacités d'importance capitale du secteur public pour l'avenir afin de créer et maintenir les conditions nécessaires aux pays, l'objectif étant que ceux-ci puissent naviguer efficacement dans la transition vers le développement durable. « L'initiative FutureGov est conçue pour soutenir les États membres dans leur parcours de transformation du secteur public en renforçant les compétences de ce secteur pour des institutions résilientes, en faisant évoluer les mentalités vers la pensée systémique et la prospective, et en facilitant l'innovation sociale et politique pour l'atteinte de résultats. » L'acquisition et le renforcement des compétences permettront l'adaptation et l'apprentissage au niveau institutionnel face à des informations incomplètes et des incertitudes radicales, l'évolution des mentalités agira en faveur d'une réflexion prédictive et analytique de haut niveau pour l'amélioration de la gouvernance, l'optimisation des données et les solutions numériques. Sous cet angle, le soutien à l'innovation permettra la mise au point de solutions sociales et politiques créatives qui vont au-delà de la numérisation.

Créé pour mener des actions de sensibilisation et des consultations informelles, le Groupe des Amis de FutureGov a tenu sa première réunion le 14 février 2024. Treize États membres, ainsi que des partenaires institutionnels (Banque mondiale, Union européenne, OCDE...) y ont participé. Ce groupe a appelé à une action immédiate pour soutenir les gouvernements dans leur parcours de transformation du secteur public, et a sollicité l'intervention de FutureGov pour l'apport d'un soutien direct au renforcement des capacités, qui soit adapté aux besoins de chaque pays.

Source de la citation : Nations unies, « Sommet 2023 sur les ODD, 18-19 septembre 2023, New York : Détails de la session FutureGov », disponible sur : <https://www.un.org/en/conferences/SDGSummit2023/SDG-Action-Weekend/futuregov>.

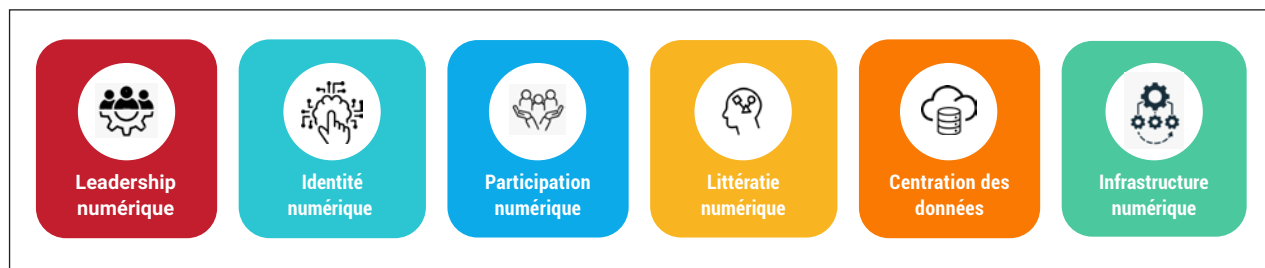


1.3.3 Les moteurs d'activité pour le gouvernement numérique

De nombreux risques, menaces et faiblesses peuvent compromettre le développement du numérique dans le secteur public, entre autres un manque de leadership politique, des lacunes en matière de gouvernance des données liées à la vie privée et à la protection des personnes, ainsi que l'incapacité des cadres juridiques et des réformes réglementaires à suivre l'évolution rapide des applications de la technologie numérique (y compris l'utilisation de l'IA) dans le secteur public. Si les avantages de la numérisation sont sans équivoque et multiples, les risques le sont tout autant s'ils ne sont pas bien gérés.

Six moteurs d'activité - leadership numérique, centration des données, identité numérique légale, participation efficace par voie électronique, culture numérique et infrastructure numérique solide - ont été identifiés pour assurer le déploiement efficace du cadre de modèle de gouvernement numérique en vue de la mise en place d'une expérience numérique transparente et inclusive au service de tous les segments de la population (voir figure 1.5)

Figure 1.5 Six moteurs d'activité du cadre de référence du gouvernement numérique des Nations unies



Leadership numérique

Comme indiqué dans l'édition 2020 de l'Enquête des Nations unies sur l'e-gouvernement, « une forte volonté politique, un leadership stratégique et l'engagement à élargir la fourniture de services numériques » peuvent souvent améliorer le classement comparatif IDEG d'un pays.⁴⁷ Le développement numérique efficace nécessite un leadership numérique capable d'articuler une vision commune, d'adopter des stratégies holistiques, de mettre en œuvre des plateformes numériques robustes et de construire un écosystème numérique dynamique. Les pays en tête du classement IDEG – tels que le Danemark, l'Estonie, Singapour, l'Islande, la République de Corée et l'Arabie Saoudite – démontrent un fort leadership numérique.

Avec des technologies telles que l'IA qui continuent de perturber le développement numérique et les opérations du secteur public, les dirigeants du gouvernement numérique sont tenus d'acquérir des compétences douces, telles que l'adaptabilité, la résolution de problèmes, la pensée critique et la communication efficace, et superviser, en outre, le développement de ces compétences au sein de la main-d'œuvre du secteur public. Pour obtenir un soutien interne et externe à la numérisation pour le développement durable, les politiciens et les décideurs de haut niveau doivent comprendre comment le gouvernement numérique peut remédier aux lacunes du secteur public. Une transition numérique réussie nécessite non seulement un état d'esprit numérique, mais aussi la fusion des politiques numériques et de développement aux niveaux national et local. En matière de développement numérique, les postes gouvernementaux clés varient d'un pays à l'autre et se reflètent dans des titres tels que Ministre du numérique, Directeur de l'information, Directeur numérique, Directeur technologique, Directeur de la sécurité de l'information et Directeur de l'information numérique, entre autres.

La responsabilité de la numérisation ne peut pas être cloisonnée au sein d'un seul département ou division. Au contraire, la transition numérique d'un pays doit être au cœur de la prise de décision politique, et de préférence être supervisée par le bureau du chef de l'État ou du gouvernement, ou par un ministre dont les fonctions sont entièrement consacrées à la numérisation, compte tenu de

sa nature transversale. En Nouvelle-Zélande, la responsabilité de la numérisation du gouvernement incombe au ministre de la Numérisation du Gouvernement, un portefeuille créé en 2023,⁴⁸ et le Ministre est soutenu par un directeur numérique, un responsable des données, ainsi qu'un responsable de la sécurité de l'information.

Identité numérique légale

L'identité numérique est la porte d'entrée vers les services numériques. Sans une identité numérique légale, les gens sont invisibles aux agences gouvernementales et risquent d'être exclus de l'accès même aux services les plus basiques. Les systèmes complets d'identité numérique sont également la porte d'entrée vers le commerce numérique et le développement de l'économie numérique, qui sont des priorités majeures pour de nombreux pays dans leur quête d'une transformation numérique axée sur la croissance.

Les progrès récents dans le domaine de l'opérationnalisation de l'identité numérique ont été impressionnants ; cependant, des millions de personnes dans le monde n'ont toujours pas les moyens d'établir une identité numérique, en particulier une identité légale. Les individus confrontés aux plus grands défis à cet égard incluent ceux vivant dans les pays les moins avancés et les zones de conflit.⁴⁹ Chacun a le droit d'être reconnu en tant qu'une personne devant la loi, comme le stipulent l'article 6 de la Déclaration universelle des droits de l'homme, ainsi que l'article 16 du Pacte international relatif aux droits civils et politiques. La cible 16.9 des ODD (garantir à tous une identité juridique, entre autres les enregistrements de naissance, d'ici 2030) est essentielle pour faire progresser l'engagement de l'Agenda 2030 de ne laisser personne à la traîne. L'identité numérique joue un rôle central dans le développement du gouvernement numérique et l'applicabilité des données, car elle constitue la base sur laquelle les données peuvent être partagées de manière sûre et sécurisée au sein et entre les agences pour améliorer les services publics et leur prestation. L'encadré 1.5 illustre comment un système d'identité numérique efficace en Inde a augmenté l'efficacité et la rentabilité de la prestation des services publics.

Participation numérique

Encadré 1.5 Aadhar en Inde : le plus grand système d'identification biométrique au monde

Aadhaar, le système national d'identification biométrique en Inde, est le plus grand de son genre au monde et a été largement salué. Le programme est volontaire, mais la plupart des Indiens se sont inscrits depuis son lancement il y a plus de dix ans. Chacun des 1,33 milliard de résidents du pays est éligible pour recevoir un numéro d'identité numérique unique de 12 chiffres. Avec ce numéro, les gens peuvent accéder à jusqu'à 300 services du gouvernement central et à jusqu'à 400 programmes gérés par l'État. L'utilisation de ce système réduit également les dépenses du secteur public. Jusqu'à présent, le gouvernement a économisé environ 100 milliards de roupies indiennes (1,27 milliard de dollars) simplement en versant directement les prestations de l'État aux citoyens, ce qui a considérablement réduit la bureaucratie et les opportunités de corruption. Le système Aadhaar a engendré de multiples innovations, entre autres la création d'un espace de stockage numérique connu sous le nom de Digilocker. Ce service basé sur une application permet aux citoyens de télécharger des documents essentiels, ce qui simplifie leurs interactions avec les organismes gouvernementaux et un certain nombre d'autres entités, y compris les services fintech et les assureurs. Digilocker compte désormais plus de 100 millions d'utilisateurs et comporte plus de cinq milliards de documents. Il existe néanmoins divers défis dans la mise en œuvre du système Aadhaar, notamment en ce qui concerne les risques inhérents à la sécurité et à la confidentialité des données personnelles, ainsi que les préoccupations liées à l'exclusion et au refus de services publics en raison de diverses formes de fractures numériques.⁵⁰



L'Agenda 2030 pour le développement durable souligne l'importance des processus participatifs. Dans l'enquête de 2020, la participation par voie électronique est mise en évidence en tant que dimension clé de la gouvernance et l'un des piliers du développement durable. Dans le cadre de l'enquête, la participation par voie électronique est évaluée en fonction des caractéristiques relatives à la fourniture en ligne d'informations publiques, aux consultations par voie électronique et à la prise de décision en ligne, généralement via des portails de gouvernement électronique et d'autres sites Web gouvernementaux.

Deux décennies d'expérience avec la participation par voie électronique ont démontré l'importance capitale de lier les initiatives de participation numérique, ou e-participation, aux processus institutionnels formels, car cela permet à la fois au gouvernement et aux citoyens de voir que la participation publique peut avoir un impact. Intégrer les activités de l'e-participation dans les tâches et processus réguliers au sein des organisations publiques, plutôt que de cloisonner l'engagement public de manière à ce qu'il soit détaché du fonctionnement du gouvernement, est très important pour changer la culture administrative et l'état d'esprit autour de l'engagement public afin qu'il devienne un composant central de l'e-gouvernement et durable dans le temps. Une raison justifiant la croissance relativement lente de l'e-participation efficace dans l'e-gouvernement est que le processus d'institutionnalisation de la participation par voie électronique reste mal compris. Il y a également des défis inhérents aux consommateurs, car la volonté des gens de s'engager dans des formes numériques de participation aux affaires publiques (en particulier de manière soutenue) dépend de leur niveau de confiance dans les institutions gouvernementales et de leur confiance dans la numérisation en général, ainsi que dans certains composants des plateformes de participation telles que les réseaux sociaux.

Améliorer la littératie numérique

Les faibles niveaux de littératie numérique, en particulier dans les communautés vulnérables et marginalisées, posent un défi à la mise en œuvre d'un gouvernement numérique inclusif. À l'ère numérique hybride d'aujourd'hui, chaque individu a besoin d'un certain niveau de compétences numériques, comme le reflète l'indicateur 4.4.1 des ODD, qui mesure combien de jeunes et d'adultes possèdent les compétences technologiques appropriées.

Les éditions précédentes de l'Enquête sur l'e-gouvernement ont abordé l'importance de la littératie numérique. Dans l'enquête de 2020, il est observé que « le développement des capacités en cybersécurité, et en littératie numérique de manière générale, devrait permettre aux utilisateurs de l'e-gouvernement, entre autres les groupes vulnérables et les minorités, de devenir plus sûrs en ligne, d'exiger des protections de sécurité et de protection des données, et de se défendre contre les menaces ».⁵² L'édition 2022 de l'Enquête affirme que « dans la formulation des politiques [numériques], il est particulièrement important de promouvoir la littératie numérique et de réduire les écarts de compétences numériques chez les personnes âgées par le biais de programmes de formation adaptés entre pairs ou programmes intergénérationnels ». Dans un environnement numérique en rapide évolution, développer, renforcer et maintenir la littératie numérique nécessite une approche tout au long de la vie. Il est également souligné que « l'accès et l'accessibilité sont étroitement liés à la littératie numérique, car les opportunités d'améliorer la compétence numérique ne signifient pas grand-chose lorsque les individus sont exclus numériquement ou ne comprennent pas comment ils pourraient bénéficier de la connectivité numérique ».⁵³

Très souvent, la première étape pour atteindre la littératie numérique consiste à développer la sensibilisation numérique. Certains segments de la population peuvent même ne pas savoir que des services numériques sont disponibles ou qu'il existe des moyens d'acquérir, ou d'améliorer des compétences en littératie numérique. Des campagnes de sensibilisation peuvent donc aider à promouvoir les efforts d'inclusion numérique. Les programmes de renforcement des capacités sont nécessaires pour éduquer et autonomiser les personnes afin qu'elles puissent utiliser efficacement les services numériques, garantissant ainsi qu'il n'y ait aucun laissé-pour-compte dans un monde

Encadré 1.6 Introduction du concept de littératie en e-gouvernement dans le Rapport sur l'e-gouvernement

Dans son édition 2024, le Rapport des Nations unies sur l'e-gouvernement introduit la littératie en e-gouvernement (LEG) comme nouvelle zone d'évaluation. En tant que sous-indice de l'ICH, la LEG mesure la capacité de tous les segments de la population, en particulier les groupes vulnérables, à tirer pleinement parti des services du e-gouvernement disponibles et des opportunités de participation par voie électronique. Bien que les nouveaux indicateurs soient davantage centrés sur l'offre, il est important que la littératie en e-gouvernement soit également promue sur le plan de la demande, ainsi qu'à travers des facteurs d'incitation et d'attraction.

en rapide numérisation. Les solutions gouvernementales numériques doivent être adaptées pour fonctionner dans différents contextes pour des personnes ayant des niveaux de capacité numérique variés. La transformation numérique ne consiste pas seulement à exploiter la technologie ; elle nécessite également la possession des compétences numériques requises pour s'adapter aux nouvelles innovations. La boîte 1.6 présente une brève description du sous-indice de littératie en e-gouvernement nouvellement incorporé dans l'ICH et l'IDEG en 2024.

Centration des données

La centration des données est le concept et la pratique de positionnement des données comme un atout stratégique central dans tous les développements, services et applications numériques, quelle que soit la technologie utilisée. Les institutions centrées sur les données considèrent celles-ci comme un atout central et indépendant.⁵⁴ L'adoption accrue des approches centrées sur les données se manifeste par le renforcement de la gouvernance des données, l'ouverture des données gouvernementales, ainsi que l'exploitation des mégadonnées et des nouvelles technologies telles que l'IA dans de nombreux pays à travers le monde. L'édition 2020 de l'Enquête souligne l'importance de l'e-gouvernement centré sur les données, en notant que l'optimisation des données gouvernementales permet aux institutions publiques de devenir plus productives, responsables et inclusives.⁵⁵ Un gouvernement axé sur les données renforce également la confiance du public et la crédibilité des institutions publiques. Un cadre national intégré de gouvernance des données, qui aborde les politiques, les institutions, les personnes et les processus pertinents, est nécessaire pour maximiser les avantages du partage des données, entre autres par le biais des données ouvertes du gouvernement, et pour minimiser les risques associés à la gouvernance des données, en particulier ceux liés à la sécurité des données et à la confidentialité des données personnelles.

Un concept important dans la centration des données est la « source unique de vérité » (SUV/SSOT), qui dans le contexte numérique fait référence à l'agrégation de toutes les données gouvernementales en un seul endroit central, accessible numériquement, permettant le partage à travers le secteur public. En pratique, cela se rapporte à une source unique, unifiée et digne de foi pour chaque point de données ou pièce d'information au sein des systèmes et bases de données du gouvernement. Les aspects clés de la SUV dans le développement numérique incluent : (a) la fourniture d'une gestion centralisée des données ; (b) l'assurance de la cohérence afin que tous les utilisateurs et applications puissent accéder aux mêmes informations à jour ; (c) la réduction de la redondance par l'élimination des doublons ou des versions conflictuelles des données à travers différents systèmes ; (d) l'amélioration de la qualité des données en maintenant l'exactitude et l'intégrité des données ; (e) l'amélioration de l'efficacité au moyen d'un accès et des actualisations des données rationalisés à travers les agences gouvernementales. Plusieurs pays – entre autres l'Égypte, les Fidji, la Pologne, l'Afrique du Sud, les Tonga, Singapour et l'Ouzbékistan – ont indiqué dans les réponses au Questionnaire des États Membres (QEM) soumis pour l'Enquête 2024 qu'ils ont intégré la SUV dans leur stratégie de gouvernement numérique.⁵⁶

Concevoir et maintenir une infrastructure numérique robuste

Un autre moteur clé appuyant la mise en œuvre du cadre de modèle de gouvernement numérique est celui d'une infrastructure numérique robuste, développée non seulement par l'actualisation et la modernisation, mais également par l'intégration et la rationalisation des services numériques à l'ensemble du gouvernement et de l'écosystème numérique.

Une infrastructure numérique partagée améliore l'efficacité en permettant un déploiement plus rapide des services et en réduisant les coûts grâce à la centralisation des ressources. Elle garantit aussi une sécurité numérique robuste et la conformité, promeut la cohérence et l'interopérabilité, et facilite l'échange de données sans faille, de même que la collaboration entre les institutions et les agences. Avec un système entièrement intégré, les technologies avancées telles que l'IA peuvent être exploitées plus efficacement pour améliorer les services numériques et les flux de travail commerciaux.

Très souvent, une infrastructure numérique partagée inclut des plateformes et des « blocs de construction » ou « piles » communs qui sont établis pour permettre aux différentes parties du gouvernement et aux partenaires externes de travailler ensemble de manière plus efficace et efficiente, entre autres à travers des réseaux sectoriels et à tous les niveaux de gouvernement. Les couches fondamentales de la plupart des plateformes d'infrastructure numérique comprennent

Encadré 1.7 L'Initiative à Fort Impact des Nations Unies sur l'Infrastructure Numérique Publique



L'Initiative à Fort Impact des Nations unies sur l'Infrastructure Numérique Publique a été lancée en 2023 dans le but de faciliter la transformation numérique à l'échelle mondiale et d'améliorer la prestation des services publics.

L'infrastructure numérique publique (INP) est encore un concept en évolution, mais il y a un consensus croissant sur le fait qu'elle est une combinaison de : (a) normes technologiques ouvertes en réseau construites dans l'intérêt public ; (b) un ensemble d'équipements favorisant la gouvernance numérique ; (c) une communauté d'acteurs de marché innovants et compétitifs œuvrant à stimuler l'innovation, en particulier à travers les programmes publics. Les composants clés de l'infrastructure numérique publique (INP) comprennent l'identité numérique, les systèmes de paiement et les mécanismes d'échange de données.

En 2023, le PNUD et la présidence indienne du G20 ont publié un abrégé et un manuel de gestion sur l'INP pour aider les pays à progresser dans leurs parcours de transformation numérique. Un rapport intérimaire élaboré par un processus multipartite a esquissé le premier projet des principes de haut niveau des mesures de protection des INP, présentant un cadre actionnable pour guider la mise en œuvre tout en soulignant le besoin urgent de garde-fous.

Sources : Certains contenus sont librement extraits du PNUD, « Infrastructure publique numérique », disponible sur : <https://www.undp.org/digital/digital-public-infrastructure>. Les sources d'information sur le recueil, le manuel et les garanties incluent le PNUD et la présidence indienne du G20, Accélérer les ODD grâce à l'infrastructure publique numérique : Un recueil du potentiel de l'infrastructure publique numérique (New York, 2023), disponible sur : <https://www.undp.org/publications/accelerating-sdgs-through-digital-public-infrastructure-compendium-potential-digital-public-infrastructure>; et les Nations unies, Bureau de l'Envoyé spécial du Secrétaire général pour la technologie, Infrastructure publique numérique – Garanties universelles, « Rapport intérimaire lancé », disponible sur : <https://www.dpi-safeguards.org/>.

L'identité numérique et la gestion des données, ainsi que les plateformes de paiement numérique. Avec une infrastructure publique numérique modulaire et open-source, les pays peuvent adopter des systèmes interopérables de nouvelle génération, tandis que ceux ayant des systèmes hérités obsolètes peuvent rattraper leur retard en sautant une génération de développement numérique. GovTech Singapour a introduit la plateforme Government on Commercial Cloud (GCC) pour faciliter et accélérer l'adoption du cloud en tant que plateforme unifiée, améliorant ainsi l'observabilité, l'auditabilité et les capacités de suivi pour les institutions.⁵⁷ Fait remarquable, plus de 70 % des systèmes gouvernementaux éligibles sont déjà sur le cloud commercial à Singapour. Au niveau mondial, les Nations unies ont récemment lancé une initiative visant à renforcer l'infrastructure publique numérique (Voir encadré 1.7).

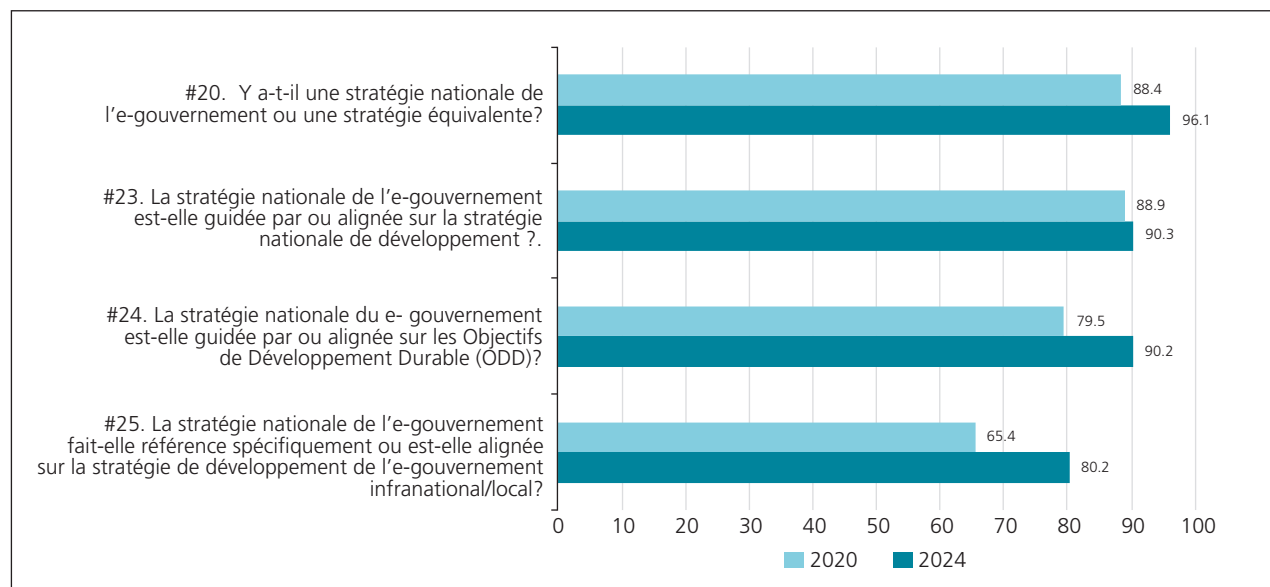
1.3.4 Politiques, stratégies et priorités numériques

Une approche robuste et fondée sur des données probantes pour l'élaboration de politiques du gouvernement numérique est essentielle pour garantir son succès dans l'atteinte des résultats souhaités. Un certain nombre de facteurs façonnent le développement des politiques numériques, entre autres la conformité des stratégies et politiques numériques avec les ODD et les objectifs de développement nationaux, l'évolution des technologies numériques, les capacités et compétences numériques, la disponibilité des ressources publiques, ainsi que la diversité culturelle, les défis géographiques et les conditions de développement prévalant dans chaque pays.

Plus important encore l'éthos politique, l'idéologie et les systèmes de gouvernance publique d'un pays influencent également l'élaboration et la mise en œuvre des initiatives de gouvernement numérique. Les valeurs et croyances publiques détenues par le gouvernement et ses parties prenantes peuvent façonner le paysage du gouvernement numérique en fonction des niveaux et des modalités d'engagement des parties prenantes dans l'amélioration des services numériques ; à cet égard, l'idéologie politique peut déterminer dans quelle mesure les services numériques sont inclusifs et comblent les fractures numériques pour faire en sorte que personne ne soit délaissée ou rejetée. Il est essentiel que les gouvernements évaluent où des efforts de renforcement des capacités pourraient être nécessaires pour s'assurer que les institutions sont équipées pour la mise en œuvre des systèmes de gouvernement numérique de manière efficace, inclusive et responsable.

La figure 1.6 illustre les changements survenus depuis 2020 dans les proportions de réponses affirmatives à des questions sélectionnées dans le questionnaire des États membres, liées aux

Figure 1.6 Proportion croissante de pays répondant affirmativement aux requêtes du Questionnaire des États Membres relatives aux stratégies et politiques de gouvernement numérique, 2020 et 2024



stratégies et politiques de gouvernement numérique. La proportion de pays disposant d'une stratégie nationale de gouvernement électronique a considérablement augmenté, passant ainsi de 88,4 % en 2020 à 96,1 % en 2024. Quoiqu'il n'y ait pas eu de changement important dans le nombre de pays affirmant que leur stratégie nationale de gouvernement électronique est guidée par ou en concordance avec la stratégie nationale de développement, la proportion de pays alignant leur stratégie de gouvernement électronique sur les ODD est passée de 79,5 à 90,2 %. Cela appuie le message clé précédent sur la manière dont le gouvernement numérique a soutenu la mise en œuvre accélérée des ODD. La proportion de pays faisant référence spécifiquement dans leur stratégie nationale de gouvernement électronique à leur stratégie de développement de gouvernement électronique infranational (local) est passée de 65,4 à 80,2 % depuis 2020.

Le chapitre 3 examine les tendances régionales en matière de développement des politiques numériques, en mettant en lumière les initiatives politiques soutenues par diverses commissions régionales des Nations unies et autres organisations internationales. Le chapitre 4 de la présente Enquête examine les stratégies et politiques locales en e-gouvernement, et présente quelques exemples de leur mise en application.

L'Enquête des Nations unies sur l'e-gouvernement est un outil de développement dynamique établi en appui au mandat de la Division des Institutions Publiques et du Gouvernement Numérique (DIPGN) du DAES de l'ONU, qui comprend la recherche et le plaidoyer dans le domaine du développement des politiques numériques. Les données principales et les conclusions recueillies auprès des États membres, ainsi que les analyses et évaluations de l'enquête ont façonné les contributions du DAES de l'ONU, de la DIPGN et d'autres entités des Nations unies pour renforcer le développement numérique et la coopération, essentiellement par la fourniture de services de conseil et d'initiatives de renforcement des capacités. Des exemples du soutien apporté comprennent le projet du DAES de l'ONU relatif à l'expérimentation des politiques de technologies de pointe et les bacs à sable réglementaires en Asie et dans le Pacifique (2020-2024), ainsi que le projet du Fonds de paix et de développement des Nations unies sur le développement des capacités institutionnelles pour la gestion des données numériques et la coopération, pour faire progresser les objectifs de développement durable.⁵⁹

1.3.5 Mesure et évaluation du gouvernement numérique

En matière d'édification et de renforcement du gouvernement numérique pour l'atteinte des objectifs du développement durable, obtenir les résultats et impacts souhaités peut être difficile et complexe. Il est nécessaire de s'attaquer non seulement au manque de progrès dans le développement de l'e-

gouvernement lui-même, mais aussi à l'incapacité de nombreux pays développés et en développement à mesurer et évaluer de manière appropriée leur développement numérique afin que des stratégies correctives ciblées puissent être adoptées là où cela s'avère nécessaire. Une étude de 2021 a affirmé que de nombreuses initiatives de gouvernement numérique étaient considérées comme des échecs complets ou partiels, mais que les facteurs d'échec et leurs causes profondes n'étaient pas identifiés ou bien articulés.⁶⁰

S'engager dans la mesure et l'évaluation régulières des initiatives du gouvernement numérique est capital pour assurer la responsabilité publique et justifier l'investissement des ressources publiques, ce qui renforce à son tour la confiance du public dans le gouvernement numérique. Les bonnes métriques et indicateurs clés de performance (mesures quantifiables) aideront à identifier les domaines où les initiatives numériques réussissent ou échouent, et peuvent être utilisées pour optimiser l'allocation des ressources, combler les fractures numériques, façonner l'amélioration continue de la qualité et de la prestation des services, de même qu'à améliorer l'expérience utilisateur.

C'est là où consiste la logique derrière la conception de l'IDEG en tant que métrique mondiale pour le développement numérique. L'IDEG et les indices le composant permettent aux pays de comparer leurs progrès à ceux d'autres pays, ou dans un contexte régional ou mondial, favorisant de la sorte une saine concurrence, ainsi que le partage des connaissances. Les données et les résultats analytiques des éditions actuelles et passées de l'Enquête sur l'e-gouvernement peuvent aider à éclairer les décisions politiques et à façonner les futures stratégies de transformation numérique. Davantage d'informations sont disponibles sur les métriques utilisées dans l'Enquête : le tableau 1.1 du présent chapitre énumère les composants de l'IDEG et leurs sous-indices ; le chapitre 2 présente une analyse globale des valeurs composites et des composants de l'IDEG, des classements et d'autres résultats ; le chapitre 3 évalue les mêmes indices et résultats d'un point de vue régional, et le chapitre 4 évalue le développement de l'e-gouvernement au niveau local au moyen de l'ISL, en mettant l'accent sur la fourniture de services essentiels, ainsi que sur la promotion de l'inclusion sociale

Il importe de souligner que, bien que l'IDEG et ses composantes donnent un aperçu global détaillé du développement numérique et que l'Enquête présente une analyse comparative englobant tous les

Encadré 1.8 Utilisation des indicateurs clés de performance en Thaïlande pour le suivi et l'évaluation des initiatives numériques du gouvernement



En Thaïlande, le Bureau de la Commission du développement du secteur public (BCDS) a adopté un ensemble d'indicateurs clés de performance nationaux (ICP) pour encourager l'ensemble des agences gouvernementales à respecter des normes élevées dans la mise en œuvre des initiatives gouvernementales. La transformation du gouvernement numérique est l'un des processus clés sélectionnés pour le suivi et l'évaluation dans ce cadre. Les agences gouvernementales ont été exhortées à faire progresser le gouvernement numérique dans le cadre d'un schéma appelé « Gouvernement 4.0 ». Le BCDS a proposé un incitatif – le Prix de la Qualité de la Gestion du Secteur Public 4.0 – pour encourager toutes les agences gouvernementales à contribuer efficacement aux efforts de transformation des services publics du pays conformément aux directives régissant le gouvernement 4.0.

Sources: D'après les informations fournies par la Thaïlande en réponse au Questionnaire des États Membres pour l'Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement ; Thaïlande, Bureau de la Commission pour le Développement du Secteur Public, « Plan Stratégique de Développement du Secteur Public B.E. 2564-2565 (2021-2022) » (<https://www.opdc.go.th/?lang=en>) et « Prix d'excellence du secteur public » (<https://www.opdc.go.th/content/Mjc4MQ/?lang=en>); et Thaïlande, Bureau National des Statistiques, « Développement bureaucratique », y compris des informations sur le prix, disponible sur : https://www.nso.go.th/nsoweb/category/7A?set_lang=en.

États membres, certains aspects du développement de l'e-gouvernement ne sont pas pris en compte dans ce cadre, tels que l'adoption de services électroniques spécifiques (utilisation), les indicateurs relatifs à l'utilisabilité et à l'utilité, ainsi que divers facteurs contextuels aux niveaux national et infranational dans chaque pays. Il est recommandé que les gouvernements définissent clairement leurs indicateurs de performance nationaux et introduisent des processus réguliers d'audit, de suivi et d'évaluation internes et externes, ainsi que d'autres outils d'observation et d'évaluation, comme des enquêtes auprès des utilisateurs, des clients mystères et des analyses de sentiment utilisant les

réseaux sociaux et les mégadonnées. Ce processus implique la collecte et analyse systématiques des données pour évaluer dans quelle mesure les initiatives de gouvernement numérique atteignent leurs objectifs et servent les citoyens. L'encadré 1.8 donne un aperçu de la manière dont la Thaïlande utilise des indicateurs clés de performance nationaux pour suivre et évaluer le développement de l'e-gouvernement dans le pays.

1.4 Le sommet du cadre de modèle de gouvernement numérique : atteindre les Objectifs du Développement Durable et les objectifs du développement national

Le sommet du cadre de modèle de gouvernement numérique, illustré à la figure 1.5, est d'une importance capitale, car il se focalise sur deux objectifs essentiels : atteindre les ODD, guidés par les cibles et indicateurs de l'Agenda 2030, et répondre aux objectifs de développement national.

Les initiatives de gouvernement numérique s'avèrent être des outils puissants pour accélérer la mise en œuvre des ODD. En tirant parti de la technologie, les gouvernements peuvent devenir plus efficaces, inclusifs et responsables, renforçant la prestation de services et l'accessibilité dans tous les secteurs et contribuant directement à la réalisation de l'ensemble des 17 ODD. Il existe de nombreux exemples qui montrent comment la numérisation en général, et le gouvernement numérique en particulier, peuvent accélérer les progrès vers le développement durable. Pour l'ODD 1 (pas de pauvreté), les plateformes numériques peuvent aider à atténuer les difficultés économiques et autres difficultés associées à la pauvreté, en permettant un accès aux services financiers et aux prestations sociales, et en permettant une protection sociale ciblée. L'ODD 2 (faim zéro) bénéficie des initiatives d'agriculture numérique qui renforcent la sécurité alimentaire, comme le projet Digital Green en Ethiopie, qui fournit aux agriculteurs des informations essentielles sur la manière d'augmenter les rendements des cultures. L'ODD 8 (travail décent et croissance économique) est soutenu par des initiatives gouvernementales numériques qui favorisent le développement économique en rationalisant et en facilitant les processus commerciaux (entre autres l'enregistrement des entreprises et la conformité fiscale), ainsi que l'accès aux services financiers, comme en témoigne la plateforme e-Business Register en Estonie. L'ODD 10 (réduction des inégalités) est abordé par des programmes d'inclusion numérique conçus pour améliorer l'accès aux services publics, tels que l'initiative Be connected pour les résidents âgés en Australie. La liste s'étend à d'autres Objectifs, apportant une grande variété de données probantes hétérogènes sur le rôle fort catalyseur que joue le gouvernement numérique en matière d'accélération de la mise en œuvre des ODD.

Le cadre proposé pour le modèle de gouvernement numérique représente une opportunité pour les pays développés et en développement pour l'accélération de la transformation numérique et l'atteinte des objectifs du développement national. Ce cadre reconnaît que chaque pays doit décider du niveau, de l'étendue et de la nature du développement du gouvernement numérique, conformément à ses priorités nationales de développement et à ses stratégies, pour atteindre les ODD. Dans certains cas, les pays peuvent tirer parti des technologies existantes ou émergentes (comme l'IA) et d'autres ressources numériques dans le but de relever des défis courants, voire pour surmonter des « problèmes méchants » dans le secteur public. Cependant, les gouvernements doivent être prêts à continuer à évoluer et à s'adapter aux facteurs contextuels changeants, entre autres les tendances mondiales et les développements en matière de données, de gouvernance numérique et de coopération numérique mondiale. Dans la mise en œuvre du modèle de cadre, les pays peuvent être guidés par des organismes de normalisation tels que le Comité des experts des Nations unies sur l'administration publique, qui peut fournir aux États membres des orientations et leur apporter un soutien en matière de politiques à suivre. Cette organisation priorise les questions de politique numérique - comme en témoignent les délibérations de sa vingt-troisième session sur le rôle des gouvernements dans l'assurance de la transparence et de la responsabilité des systèmes d'IA dans l'administration publique -, et dans le discours de sa vingt-deuxième session sur la stimulation de l'innovation dans le secteur public par le biais de la technologie numérique, ainsi que par la mesure de l'impact du gouvernement numérique.

L'Enquête 2024 sur l'e-gouvernement, illustrant la flexibilité nécessaire pour aborder les changements dynamiques entourant l'évolution de la technologie et de l'e-gouvernement, comprend une annexe dédiée à l'application de l'analyse des réseaux complexes pour l'élargissement de la liste des facteurs touchant au développement numérique.

1.5 Principales recommandations

- *La numérisation des institutions et des services publics n'a jamais été aussi urgente.*

Les résultats empiriques et les preuves anecdotiques des Enquêtes successives des Nations unies sur l'e-gouvernement suggèrent que la numérisation des institutions et des services publics n'a jamais été aussi urgente. Les gouvernements doivent déployer tous les efforts possibles pour répondre aux attentes croissantes des citoyens dans un monde de plus en plus numérisé, accélérer les progrès vers l'atteinte des ODD, et devenir plus résilients et efficaces face aux crises croisées et cumulatives telles que celles liées à l'alimentation, aux combustibles, à la santé et à l'inflation..

- *Chaque pays a ses propres contraintes en matière de ressources, ses cadres juridiques et réglementaires, ainsi que ses normes culturelles, politiques et sociales qui peuvent avoir un impact considérable sur la manière dont le gouvernement numérique est adopté et mis en œuvre pour se conformer aux priorités de développement national et aux stratégies visant à atteindre les ODD.*

Le concept de gouvernement numérique n'est plus nouveau, mais il est devenu progressivement plus complexe à mesure que les frontières entre le gouvernement physique et numérique, ainsi qu'entre les secteurs et les juridictions, se sont de plus en plus estompées et interconnectées. De plus, le gouvernement numérique en tant que concept peut signifier des choses différentes pour diverses administrations et dans différents contextes. Par conséquent, la conceptualisation et la mise en œuvre des stratégies et initiatives de gouvernement numérique peuvent être fort diverses, et sont donc difficiles à évaluer en termes d'efficacité, d'inclusivité et de responsabilité. Pour les gouvernements, les chercheurs, les analystes et autres personnes examinant ou évaluant l'e-gouvernement, il est important non seulement de se tenir informé des tendances et des développements mondiaux, mais aussi de comprendre que chaque pays a ses propres contraintes de ressources, cadres juridiques et réglementaires, ainsi que ses normes culturelles, politiques et sociales qui peuvent avoir un impact considérable sur la manière dont le gouvernement numérique est adopté et mis en œuvre pour s'aligner sur les priorités de développement national et les stratégies visant l'atteinte des ODD.

- *Le cadre de modèle de gouvernement numérique des Nations unies peut présenter pour les pays l'opportunité d'accélérer la transformation numérique en vue du développement durable, guidés par les principes de gouvernance efficace pour le développement durable et un ensemble de dimensions numériques et de moteurs d'action commerciaux clés pour faire progresser le gouvernement numérique.*

Pour les pays développés et ceux en développement, le cadre de modèle de gouvernement numérique des Nations unies peut constituer pour les pays développés et ceux en développement l'opportunité d'accélérer la transformation numérique en vue du développement durable. L'application du Cadre, guidée par les principes d'une gouvernance efficace pour le développement durable, peut promouvoir et faciliter le partage des ressources publiques limitées, des meilleures pratiques, des expériences, des méthodes et des normes. Elle peut également réduire les délais de traitement et les coûts des initiatives de gouvernement numérique. Un ensemble de moteurs commerciaux clés – leadership numérique, centration des données, identité numérique, e-participation efficace, littéracie numérique améliorée, et édification et maintien d'une infrastructure numérique robuste – a été établi pour guider la mise en œuvre du Cadre Modèle afin de mieux répondre aux besoins de toutes les parties prenantes..

Notes de fin

- 1 United Nations, Division for Public Economics and Public Administration, and American Society for Public Administration, *Benchmarking E-Government: A Global Perspective – Assessing the Progress of the UN Member States*, (New York, 2002), p. 4, disponible sur <https://desapublications.un.org/publications/benchmarking-e-government-global-perspective-2001>.
- 2 Conformément aux éditions précédentes de l'Enquête des Nations unies sur l'E-Gouvernement, les termes « e-gouvernement » et « gouvernement numérique » sont utilisés de manière interchangeable tout au long de la présente édition. Il n'y a pas de distinction formelle entre les termes parmi les universitaires, les décideurs politiques et les praticiens.
- 3 United Nations, *World Sector Report 2023: Transforming Institutions to Achieve the Sustainable Development Goals after the Pandemic* (New York, 2023).
- 4 Le Département des affaires économiques et sociales des Nations unies (Le DAES de l'ONU) a convoqué le Troisième Forum mondial sur la réinvention de l'e-gouvernement en collaboration avec le gouvernement italien ; la réunion s'est tenue à Naples en mars 2001. (voir <https://publicadministration.desa.un.org/capacity-development/global-forum/3rd-global-forum>).
- 5 United Nations, Division for Public Economics and Public Administration, and American Society for Public Administration, *Benchmarking E-Government: A Global Perspective*.
- 6 UN DESA, "Opening remarks: Fourth World Internet Conference (Wuzhen Summit)", 3 December 2017, disponible sur : <https://www.un.org/en/desa/opening-remarks-fourth-world-internet-conference-wuzhen-summit>.
- 7 UN DESA, "UN General Assembly resolutions on WSIS and its follow-up", disponible sur : <https://publicadministration.desa.un.org/intergovernmental-support/wsis/un-general-assembly-resolutions-wsis-and-its-follow>.
- 8 United Nations, "The age of digital dependence: report of the UN Secretary-General's High-level Panel on Digital Cooperation", disponible sur : <https://www.un.org/en/pdfs/DigitalCooperation-report-for%20web.pdf>. Voir également : United Nations, "Secretary-General's High-level Panel on Digital Cooperation: the UN Secretary-General's roadmap on digital cooperation", disponible sur <https://www.un.org/en/sg-digital-cooperation-panel>.
- 9 United Nations, "Our Common Agenda", background information, available at <https://www.un.org/en/common-agenda>; see also United Nations, *Our Common Agenda: Report of the Secretary-General* (New York, 2021), disponible sur https://www.un.org/en/content/common-agenda-report/assets/pdf/Common_Agenda_Report_English.pdf.
- 10 Nations unies, « Feuille de route du Secrétaire général pour la coopération numérique : introduction », disponible sur : <https://www.un.org/en/content/digital-cooperation-roadmap/>. Voir aussi Nations unies, Assemblée générale, « Feuille de route pour la coopération numérique : mise en œuvre des recommandations du Groupe de haut niveau sur la coopération numérique », 29 mai 2020 (A/74/821), disponible sur : <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/n20/102/51/pdf/n2010251.pdf?token=OYNd8MEgYAP0Gi3f3k&fe=true>.
- 11 United Nations, Division for Public Economics and Public Administration, and American Society for Public Administration, *Benchmarking E-Government: A Global Perspective*.
- 12 Rodrigo Sandoval-Almazan and others, *Building Digital Government Strategies: Principles and Practices*, Public Administration and Information Technology Series, vol. 16, Christopher G. Reddick, ed. (Cham, Switzerland, Springer International Publishing, 2017).
- 13 UN DESA, *UN Global E-Government Readiness Report 2004*, p. 14.
- 14 United Nations, Division for Public Economics and Public Administration, and American Society for Public Administration, *Benchmarking E-Government: A Global Perspective*, p. v.
- 15 India, Ministry of Electronics and Information Technology, "E-Government Development Index (EGDI) under global indices", disponible sur <https://www.meity.gov.in/e-government-development-index-egdi-under-global-indices>.
- 16 Uruguay Digital, "UN E-Government Survey 2022", 10 March 2022, disponible à l'adresse suivante <https://www.gub.uy/uruguay-digital/en/politicas-y-gestion/government-survey-2022>.
- 17 Samuel Olorunfemi Adams and Chima Paul, "E-government development indices and the attainment of United Nations sustainable development goals in Africa: a cross-sectional data analysis", *European Journal of Sustainable Development Research*, vol. 7, No. 4 (2023), em0234, disponible sur : <https://doi.org/10.29333/ejosdr/13576>.
- 18 Jeffrey D. Sachs, Guillaume Lafortune and Grayson Fuller, *Sustainable Development Report 2024: The SDGs and the UN Summit of the Future* (Paris, Sustainable Development Solutions Network, and Dublin, Dublin University Press, 2023), DOI:10.25546/108572, disponible sur : <https://s3.amazonaws.com/sustainabledevelopment-report/2024/sustainable-development-report-2024.pdf>.
- 19 United Nations Development Programme, "Gender Inequality Index (GII)", *Human Development Reports* page (2022), disponible sur : <https://hdr.undp.org/en/content/gender-inequality-index-gii>.
- 20 Ali J. Al-Sadiq, "The Role of E-government in Promoting Foreign Direct Investment Inflows", *IMF Working Papers*, No. 16 (Washington, D.C., International Monetary Fund, January 2021).
- 21 Ibid., p. 8.

- 22 Transparency International, Corruption Perceptions Index 2022, disponible sur <https://www.transparency.org/en/cpi/2022>.
- 23 TheGlobalEconomy.com, "Government spending, percent of GDP – country rankings", disponible sur https://www.theglobaleconomy.com/rankings/government_size/; IMF, "Government expenditure, percent of GDP", disponible sur <https://www.imf.org/external/datamapper/exp@FPP/SGP?zoom=SGP&highlight=SGP>; World Bank, "General government final consumption expenditure (current US\$)", disponible sur <https://data.worldbank.org/indicator/NE.CON.GOV.T.CD>; World Bank, "Expense (% of GDP)", disponible sur <https://data.worldbank.org/indicator/GC.XPN.TOTL.GD.ZS>.
- 24 United Nations, General Assembly and Economic and Social Council, "Progress made in the implementation of and follow-up to the outcomes of the World Summit on the Information Society at the regional and international levels" (multiple years). Voir aussi UN DESA, "Facilitation Meetings by UNDESA for the action lines C1, C11 and C7eGov", disponible sur <https://publicadministration.desa.un.org/intergovernmental-support/wsis/facilitation-meetings-undes-a-action-lines-c1-c11-and-c7egov>.
- 25 David Amaglobeli, Ruud de Mooij and Mariano Moszoro, "Harnessing GovTech to tax smarter and spend smarter", IMF Blog post on macro-fiscal policy, 7 September 2023, disponible sur <https://www.imf.org/en/Blogs/Articles/2023/09/07/harnessing-govtech-to-tax-smarter-and-spend-smarter>.
- 26 UN DESA, United Nations E-Government Survey 2020, voir l'addendum sur la réponse à la COVID-19, pp. 215-229.
- 27 Le cadre de modèle proposé est une structure conceptuelle qui combine à la fois un modèle et un cadre pour fournir une approche globale de la compréhension, de l'analyse et de la mise en œuvre du gouvernement numérique.
- 28 United Nations, Economic and Social Council, "Elaborating principles of effective governance for sustainable development", note by the Secretariat, 14 February 2018 (E/C.16/2018/5), disponible sur <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/n18/027/26/pdf/n1802726.pdf?token=KB2ZRUFMMjYgGF5bRJ&cfe=true>.
- 29 Note : Le Cadre de Politique du Gouvernement Numérique de l'OCDE a été introduit en 2020 pour aider les gouvernements à passer à une maturité numérique à travers six dimensions : numérique par conception, secteur public axé sur les données, gouvernement en tant que plateforme, ouvert par défaut, axé sur l'utilisateur, et proactivité. Il est basé sur la Recommandation de l'OCDE de 2014 relative aux stratégies du gouvernement numérique. Source <https://www.oecd.org/en/topics/digital-government.html>
- 30 Vladislav Boutenko, Julia Jacobson and Martin Reeves, "An ecosystem approach for city governance", Boston Consulting Group (BCG) article, 31 May 2022, disponible sur <https://www.bcg.com/publications/2022/modernizing-city-governance-ecosystem-approach>.
- 31 Mike Bracken, "Government as a Platform: the next phase of digital transformation", United Kingdom Government Digital Service blog post, 29 March 2015, disponible sur <https://gds.blog.gov.uk/2015/03/29/government-as-a-platform-the-next-phase-of-digital-transformation/>.
- 32 Le gouvernement en tant que plateforme (GaaP) a été introduit pour la première fois par Tim O'Reilly en 2010. Le GaaP est décrit par Mike Bracken (ibid.) comme une « nouvelle vision du gouvernement numérique : une infrastructure de base commune de systèmes numériques partagés, de technologies et de processus ». Cette approche intègre ou soutient une voie vers de meilleurs services publics, la dissolution des silos organisationnels, une boîte à outils pour les fonctionnaires, une plateforme ouverte sur laquelle on peut s'appuyer, une nouvelle infrastructure publique, un raccourci pour la co-production de politiques, et un mécanisme conçu pour aider à frayer la voie à la création de nouvelles institutions adaptées à l'ère numérique.
- 33 UN DESA, *United Nations E-Government Survey 2022*.
- 34 D'après les informations fournies par la France en réponse au Questionnaire des États Membres lié à l'Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.
- 35 Shravan Pargaonkar, "A comprehensive research analysis of software development life cycle (SDLC) agile & waterfall model advantages, disadvantages, and application suitability in software quality engineering", International Journal of Scientific and Research Publications, vol. 3, No. 8 (August 2023), disponible sur <https://www.ijsrp.org/research-paper-0823.php?rp=P14012999>.
- 36 D'après les informations fournies par le Canada en réponse au Questionnaire des États Membres lié à l'Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement ; Canada, "Canada's Digital Ambition 2022", disponible sur <https://www.canada.ca/en/government/system/digital-government/government-canada-digital-operations-strategic-plans/canada-digital-ambition.html>.
- 37 Wai Min Kwok and others, "Sandboxing and experimenting digital technologies for sustainable development", UN DESA Policy Brief, No. 123 (December 2021), pp. 2-3 (referencing the United Nations Development Account Project on policy experimentation and regulatory sandboxes, jointly implemented by UN DESA and the United Nations Economic Commission for Asia and the Pacific), disponible sur <https://www.un.org/development/desa/dpad/publication/un-des-a-policy-brief-123-sandboxing-and-experimenting-digital-technologies-for-sustainable-development/>.
- 38 Le modèle de sécurité Zero Trust est un cadre de cybersécurité basé sur le principe « ne jamais faire confiance, toujours vérifier ». Il suppose que les menaces peuvent venir à la fois de l'intérieur et de l'extérieur du réseau, donc par défaut, aucun utilisateur ou appareil ne doit être considéré comme digne de confiance. Au lieu de cela, chaque demande d'accès doit être authentifiée, autorisée et continuellement validée.

- 39 D'après les informations fournies par la République de Corée en réponse au Questionnaire des États Membres lié à l'Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.
- 40 Singapore Government Development Portal, "Government Zero Trust Architecture (GovZTA)", disponible sur <https://www.developer.tech.gov.sg/guidelines/standards-and-best-practices/government-zero-trust-architecture>.
- 41 Rumana Bukht and Richard Heeks, "Defining, conceptualising and measuring the digital economy", *International Organisations Research Journal*, vol. 13, No. 2 (2017), pp. 143-172.
- 42 Ebenezer Agbozo. 2019. The Private Sector as an E-Government Enabler. In *Proceedings of the 12th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV '19)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 508-509. <https://doi.org/10.1145/3326365.3326443>
- 43 Mensah IK, Zeng G, Mwakapesa DS. Understanding the drivers of the public value of e-government : Validation of a public value e-government adoption model. *Front Psychol.* 2022 Sep 13 ; 13 : 962615. doi : 10.3389/fpsyg.2022.962615. PMID : 36176811; PMCID : PMC9513459.
- 44 The People's Government of Beijing Municipality, "BeijingService': WeChat account of official web portal for People's Government of Beijing Municipality officially unveiled", news, 2 September 2023, disponible sur https://english.beijing.gov.cn/latest/news/202309/t20230902_3243833.html.
- 45 D'après les informations fournies par le Sultanat d'Oman en réponse au Questionnaire des États Membres lié à l'enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.
- 46 UN DESA, "Empowering small businesses in Bangladesh through digital innovative solutions", article, 29 February 2024, disponible sur <https://capacity.desa.un.org/article/empowering-small-businesses-bangladesh-through-digital-innovative-solutions>.
- 47 UN DESA, *United Nations E-Government Survey 2020*, chap. 6.
- 48 D'après les informations fournies par la Nouvelle-Zélande en réponse au Questionnaire des États Membres lié à l'Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement ; New Zealand, "Minister for Digitising Government", disponible sur <https://www.digital.govt.nz/digital-government/leadership/minister-for-government-digital-services/>.
- 49 Risa Arai, Piyush Verma and Rajesh Sharma, "Why legal identity is crucial to tackling the climate crisis", blog post, 15 May 2024, disponible sur <https://www.undp.org/blog/why-legal-identity-crucial-tackling-climate-crisis>.
- 50 K. Sudhir and Shyam Sunder. "What Happens When a Billion Identities Are Digitized?", Yale Insights, disponible sur: <https://insights.som.yale.edu/insights/what-happens-when-billion-identities-are-digitized>.
- 51 UN DESA, *United Nations E-Government Survey 2020*, chap. 5.
- 52 Ibid., p. 161.
- 53 UN DESA, *United Nations E-Government Survey 2022*, pp. 121 and 133.
- 54 Adams and Paul, "E-government development indices and the attainment of United Nations sustainable development goals in Africa : a cross-sectional data analysis".
- 55 UN DESA, *United Nations E-Government Survey 2020*, chap. 6.
- 56 À partir des informations fournies par les pays énumérés en réponse au Questionnaire des États Membres lié à l'Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.
- 57 Portail des développeurs du gouvernement de Singapour, gouvernement sur le cloud commercial/Government on Commercial Cloud (GCC) - A "Wrapper" Platform for Onboarding of Government Services into the Cloud, disponible sur <https://www.developer.tech.gov.sg/products/categories/infrastructure-and-hosting/government-on-commercial-cloud/overview.html>.
- 58 UN DESA, "UN DESA Project on Frontier Technology Policy Experimentation and Regulatory Sandboxes in Asia and the Pacific (2020-2024)", Public Institutions/Projects page, 1 September 2022, disponible sur <https://publicadministration.desa.un.org/projects/un-desa-project-frontier-technology-policy-experimentation-and-regulatory-sandboxes-asia>.
- 59 UN DESA, "Developing institutional capacities for digital data management and cooperation to advance progress toward the Sustainable Development Goals" (projet financé par le Fonds de paix et de développement), Public Institutions/Project page, 22 March 2024, disponible sur <https://publicadministration.desa.un.org/projects/developing-institutional-capacities-digital-data-management-and-cooperation-advance-0>.
- 60 Joseph Nyansiro, Joel S. Mtebe and Mussa M. Kissaka, "E-government information systems (IS) project failure in developing countries: lessons from the literature", *The African Journal of Information and Communication*, vol. 28, No. 28, pp. 1-29, disponible sur : <https://doi.org/10.23962/10539/32210>.
- 61 Aaron Maniam, "What digital success looks like: measuring & evaluating government digitalisation", *ETHOS Issue 21* (July 2019), Singapore Civil Service College, disponible sur <https://knowledge.csc.gov.sg/ethos-issue-21/what-digital-success-looks-like-measuring-evaluating-government-digitalisation/>.
- 62 Ethiopia, "Digital Green", disponible sur <https://digitalgreen.org/ourwork/ethiopia/>.
- 63 A ustralie, Department of Social Services, "Be Connected – improving digital literacy for older Australians", disponible sur <https://www.dss.gov.au/seniors/be-connected-improving-digital-literacy-for-older-australians>.

2. Tendances mondiales en e-gouvernement

2.1 Introduction

L'e-gouvernement est de nos jours la pierre angulaire en matière de mise en place d'institutions efficaces, responsables, résilientes et inclusives à tous les niveaux, tel que prévu dans l'objectif de développement durable (ODD) 16, de même que dans le renforcement de la mise en œuvre de l'objectif 17. Ce chapitre présente une analyse fondée sur des données inhérentes aux principales tendances du développement de l'e-gouvernement en 2024, ainsi que sur la base de l'évaluation de l'indice de développement de l'e-gouvernement (IDEG). Il décrit et analyse également les tendances mondiales en matière de fourniture de services électroniques et mobiles, en mettant en lumière la répartition des services en ligne selon le niveau de revenu des pays et de la fourniture de services dans des secteurs spécifiques particulièrement importants pour le développement durable. L'analyse est complétée par les principales conclusions du questionnaire aux États membres (QEM), de même que par les études de cas et les meilleures pratiques transmises par les États membres des Nations unies.

2.1.1 Méthodologie de l'IDEG : amélioration continue

L'IDEG est un indice composite du développement des gouvernements numériques ; il est calculé en tant que moyenne de trois indices indépendants : l'indice des services en ligne (ISL), l'indice de l'infrastructure des télécommunications (IIT) et l'indice du capital humain (ICH). Chaque édition successive de l'Enquête reflète les améliorations constructives apportées à la méthodologie de l'IDEG à partir des leçons tirées des éditions précédentes, des contributions et des commentaires communiqués par les États membres, des recommandations résultant des évaluations externes, des résultats des réunions des groupes d'experts, ainsi que de l'avancement des derniers développements technologiques et politiques en gouvernement numérique.

Pour l'édition 2024 de l'Enquête, l'ISL continue d'évaluer les portails gouvernementaux sur la base de cinq sous-indices : le cadre institutionnel, la fourniture de services, la présentation de contenu, la technologie et la participation par voie électronique. La valeur globale de l'ISL est calculée à travers l'utilisation des valeurs normalisées de ces sous-indices. L'IIT a été actualisé en supprimant le sous-indice des abonnements à la téléphonie fixe sur large bande, et en ajoutant le sous-indice de « l'accessibilité financière », qui complète les trois sous-indices existant dans les deux enquêtes précédentes. L'ICH a été affiné par l'ajout d'un cinquième sous-indice pour inclure les aspects de la littératie en e-gouvernement. Ce nouveau sous-indice, développé en interne, évalue la capacité de l'ensemble des segments de la population, en particulier les groupes vulnérables, à utiliser pleinement les services de l'e-gouvernement disponibles et à tirer parti des possibilités de participation par voie électronique. Plus précisément, le sous-indice de littératie en e-gouvernement donne un aperçu des efforts déployés par les gouvernements pour l'amélioration de la culture numérique, et de l'utilisation des services en ligne dans divers domaines, en mesurant le niveau de connaissance de l'administration en ligne dans tel ou tel un pays



Crédit photo: [shutterstock.com](https://www.shutterstock.com)

Dans ce chapitre :

2.1	Introduction	35
2.1.1	Méthodologie de l'IDEG : amélioration continue	35
2.2	Classement de l'IDEG en 2024	36
2.3	Coup d'œil sur le développement de l'e-gouvernement	36
2.3.1	Résultats globaux de l'IDEG	36
2.3.2	Regroupements de pays par niveau de l'IDEG et passage d'un groupe à l'autre	39
2.3.3	Pays en tête de classement en développement de l'e-gouvernement	41
2.4	Revenu national et développement de l'e-gouvernement	42
2.5	Indice des services en ligne	45
2.5.1	Groupes de pays par niveaux d'ISL et d'IDEG	45
2.5.2	Sous-indices ISL	52
2.5.3	Sous-indice du cadre institutionnel ISL	53
2.5.4	Sous-indice de fourniture de contenu ISL	54
2.5.5	Sous-indice ISL de participation par voie électronique	55
2.5.6	Sous-indice de fourniture des services ISL : progrès en matière de fourniture des services en ligne	61
2.5.7	Services ciblés pour les personnes en situation de vulnérabilité	65
2.5.8	Informations et services sectoriels en ligne : partage via les technologies mobiles	67
2.5.9	Sous-indice de technologie	67
2.6	Pays en situation particulière (PMA, PDSL, PEID)	70
2.6.1	Développement de l'e-gouvernement dans les PMA, les PDSL et les PEID : tendances et perspectives	71
2.6.2	L'ISL et ses sous-indices : progrès parmi les pays en situation particulière	75
2.6.3	États en tête de classement en numérisation parmi les pays en situation particulière	81
	Pays les moins avancés	81
	Pays en développement sans littoral	81
	Petits États insulaires en développement	82
2.7	Résumé des principales conclusions et recommandations de politiques	83

à travers l'évaluation des principales caractéristiques des portails gouvernementaux. La méthodologie actualisée permet une analyse plus nuancée et plus granulaire des avancées en développement de l'e-gouvernement, et est présentée de manière détaillée dans l'annexe.

2.2 Classement de l'e-gouvernement en 2024

L'Enquête présente les tendances nationales, régionales et mondiales en développement de l'e-gouvernement sur la base de l'évaluation de l'IDEG et de ses indices, à savoir l'ISL, l'IIT et l'ICH. Chacun de ces trois indices est une mesure composite pouvant être extraite et analysée indépendamment.

L'analyse se focalise sur les corrélations entre les valeurs composites/composantes de l'IDEG et les groupes de revenus des pays, les comparaisons des progrès en matière de fourniture de services électroniques et les principales tendances en matière de fourniture de services électroniques et mobiles dans divers secteurs du développement, notamment l'éducation, l'emploi, l'environnement, la santé, la justice et la protection sociale. En outre, elle examine les différences entre les pays sur le plan des progrès accomplis en e-gouvernement pour le volet lié aux groupes vulnérables, en particulier les personnes âgées, les femmes, les jeunes, les personnes en situation de handicap et les migrants. Le cas échéant, l'Enquête souligne les similitudes et les différences entre les groupes de l'IDEG, les groupes des composantes de l'ISL, l'IIT et l'ICH, et les classes d'évaluation de l'IDEG (sous-groupes de quartiles). Des informations supplémentaires sont apportées sur la base de comparaisons établies avec les données extraites des éditions précédentes.

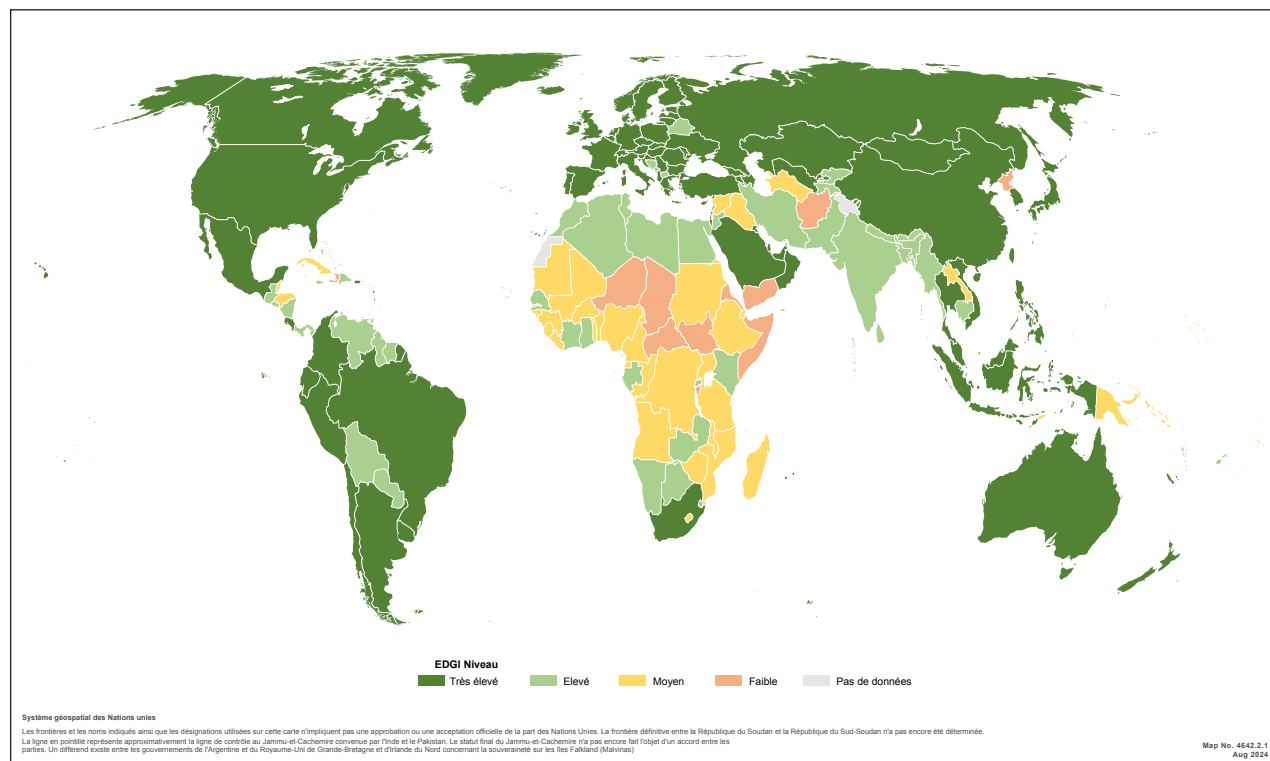
Les sections ci-dessous présentent les principaux résultats de l'Enquête 2024, ainsi que les progrès récents accomplis par les États membres en développement de l'e-gouvernement, mesurés par les valeurs de l'IDEG, les classements et les catégories d'évaluation.

2.3 Coup d'œil sur développement de l'e-gouvernement

2.3.1 Résultats globaux de l'IDEG

Au niveau mondial, le développement de l'e-gouvernement s'est amélioré, la valeur moyenne de l'IDEG atteignant 0,6382 sur une échelle allant de 0 à un (1), contre 0,6102 en 2022. La figure 2.1 montre la répartition géographique des quatre groupes de l'IDEG en 2024.

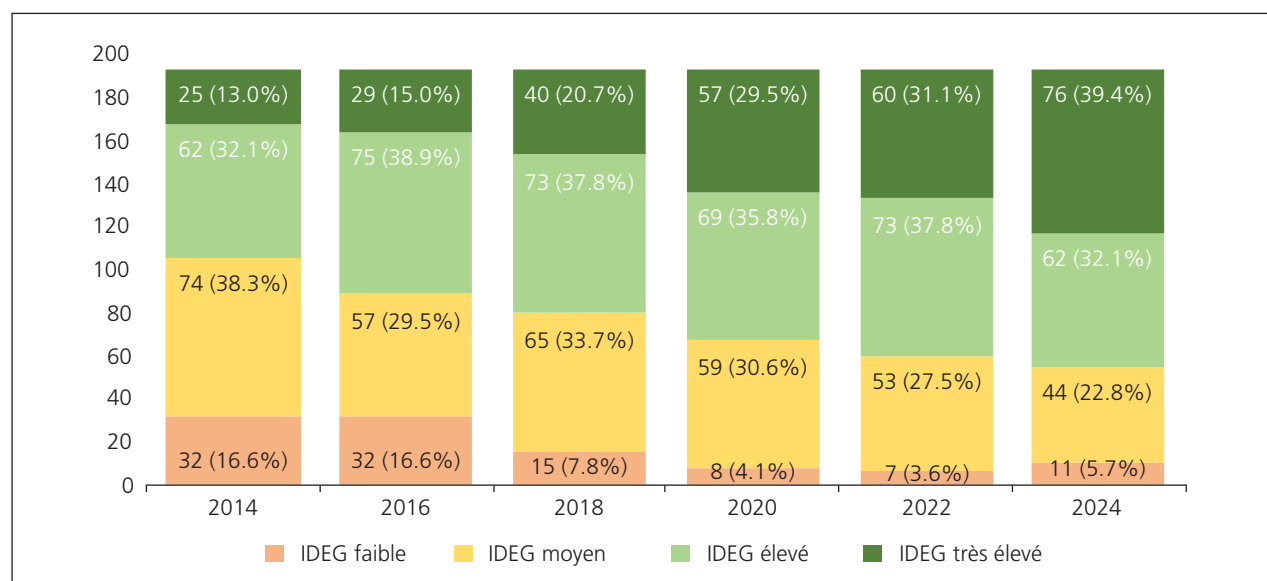
Figure 2.1 Répartition géographique des quatre groupes IDEG au cours de l'année 2024



Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Pour la première fois, les États membres dont l'IDEG est très élevé (supérieur à 0,75) constituent la part la plus importante, avec 39 % du total (76 des 193 pays évalués). Ce groupe est suivi des pays dont l'IDEG est élevé (entre 0,50 et 0,75), qui représentent 32 % du total (62 pays). Le nombre de pays dont l'IDEG est moyen (compris entre 0,25 et 0,50) a diminué, passant de 53 en 2022 à 44 (23 %) en 2024. Toutefois, le nombre de pays dont les valeurs de l'IDEG est faible a augmenté, passant de 7 à 11 (6 %) depuis 2022, essentiellement en raison de conflits géopolitiques et de situations d'après-conflit qui ont entravé leur développement numérique. Les progrès globaux accomplis s'inscrivent dans la tendance positive du développement de l'e-gouvernement constatée au cours de la dernière décennie, tel qu'indiqué dans la figure 2.2.

Figure 2.2 Nombre et pourcentage de pays dans chaque groupe de l'IDEG de 2014 à 2024

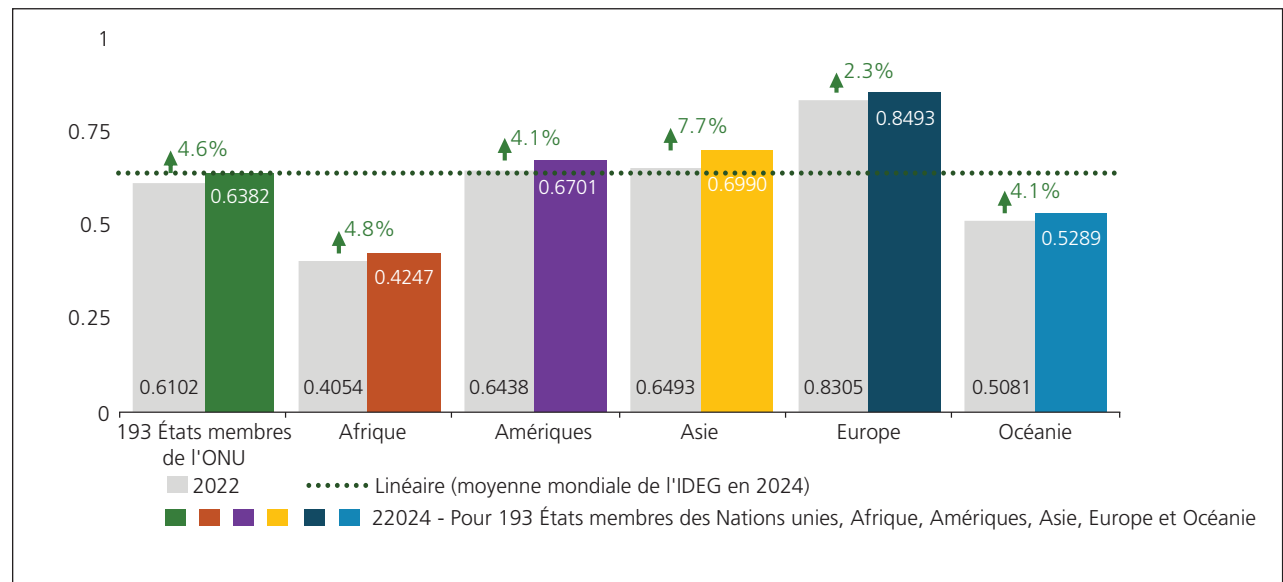


Sources: Enquêtes 2014-2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Le nombre de pays présentant des valeurs de l'IDEG très élevées a plus que triplé au cours des dix dernières années, passant ainsi de 25 en 2014 à 76 en 2024. Le nombre combiné de pays ayant des valeurs de l'IDEG très élevées et élevées est passé de 87 en 2014 à 138 en 2024. Cette évolution souligne l'importance et la priorité croissantes que les gouvernements ont accordées à la transformation numérique au cours de la dernière décennie. Cela met en évidence les progrès importants accomplis en matière d'amélioration des services et des infrastructures de l'e-gouvernement, reflétant par là un engagement mondial à tirer parti de la technologie pour une meilleure gouvernance et une meilleure prestation des services publics. Du fait de ces augmentations, le nombre de pays dont les valeurs de l'IDEG sont moyennes ou faibles a considérablement diminué, passant de 106 en 2014 à 55 en 2024. Un tel changement élargit la base des nations qui renforcent leurs capacités numériques, faisant en sorte que plus de citoyens peuvent bénéficier de l'efficacité et de la commodité des services gouvernementaux numériques.

La figure 2.3 présente les valeurs moyennes mondiales et régionales de l'IDEG en 2024, ainsi que les augmentations en pourcentage de ces moyennes depuis 2022. L'Europe a la valeur moyenne de l'IDEG la plus élevée (0,8493), suivie de l'Asie (0,6990), des Amériques (0,6701), de l'Océanie (0,5289) et de l'Afrique (0,4247). L'Asie a enregistré la plus forte augmentation de la valeur moyenne de l'IDEG (7,7 %), suivie de l'Afrique (4,8 %), des Amériques et de l'Océanie (4,1 %), et l'Europe (2,3 %).

Figure 2.3 Moyennes mondiales et régionales de l'IDEG en 2022 et 2024



Sources: Enquêtes 2022 et 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Il convient de noter que l'IIT est l'indice le plus important contribuant aux valeurs moyennes de l'IDEG à l'échelle mondiale et régionale. Cela reflète l'augmentation des investissements dans l'infrastructure numérique au cours du processus de reprise après la pandémie COVID-19. Au cours des deux dernières années, la valeur moyenne de l'IIT a augmenté de 19,9 % au niveau mondial (voir le tableau 2.1). L'augmentation régionale la plus importante est constatée en Océanie (29,4 %), suivie de l'Afrique (27,8 %), de l'Asie (25,5 %), des Amériques (19,6 %) et de l'Europe (9,9 %). Ces augmentations soulignent l'importance accordée à l'échelle mondiale à la mise en place d'une infrastructure de télécommunications solide en tant que fondement de la croissance numérique.

Tableau 2.1 Valeurs moyennes mondiales et régionales de l'IDEG et des indices le composant (2022 et 2024)

Valeurs Moyennes pour :		IDEG		ISL		IIT		ICH	
193 États membres des Nations unies	2024	0.6382	4.59%	0.5754	3.6%	0.6896	19.9%	0.6494	-7.2%
	2022	0.6102		0.5554		0.5751		0.7001	
Afrique	2024	0.4247	4.8%	0.3862	5.2%	0.4534	27.8%	0.4346	-12.1%
	2022	0.4054		0.3670		0.3548		0.4945	
Amériques	2024	0.6701	4.1%	0.5797	3.8%	0.7345	19.6%	0.6962	-8.3%
	2022	0.6438		0.5585		0.6139		0.7590	
Asie	2024	0.6990	7.7%	0.6401	4.3%	0.7740	25.5%	0.6828	-4.8%
	2022	0.6493		0.6137		0.6166		0.7175	
Europe	2024	0.8493	2.3%	0.7836	1.8%	0.9227	9.9%	0.8418	-4.6%
	2022	0.8305		0.7699		0.8392		0.8825	
Océanie	2024	0.5289	4.1%	0.4378	4.2%	0.4885	29.4%	0.6603	-9.5%
	2022	0.5081		0.4201		0.3775		0.7298	

Sources: Enquêtes 2022 et 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Les moyennes mondiales et régionales des valeurs de l'ISL ont également légèrement augmenté depuis 2022. L'augmentation la plus forte a été enregistrée en Afrique (5,2 %), suivie de l'Asie (4,3 %), de l'Océanie (4,2 %), des Amériques (3,8 %) et de l'Europe (1,8 %). Cela suggère que les pays progressent régulièrement en matière d'amélioration de leurs offres de services en ligne, quoique à un rythme différent. La diminution des valeurs de l'ICH peut être attribuée à l'introduction du nouveau sous-indice de littératie en e-gouvernement dans la composante ICH. Cet ajout a rendu les ensembles de données de l'ICH des années précédentes non directement comparables ; les valeurs inférieures de l'indice pour cette composante n'indiquent pas un désinvestissement dans le capital humain.

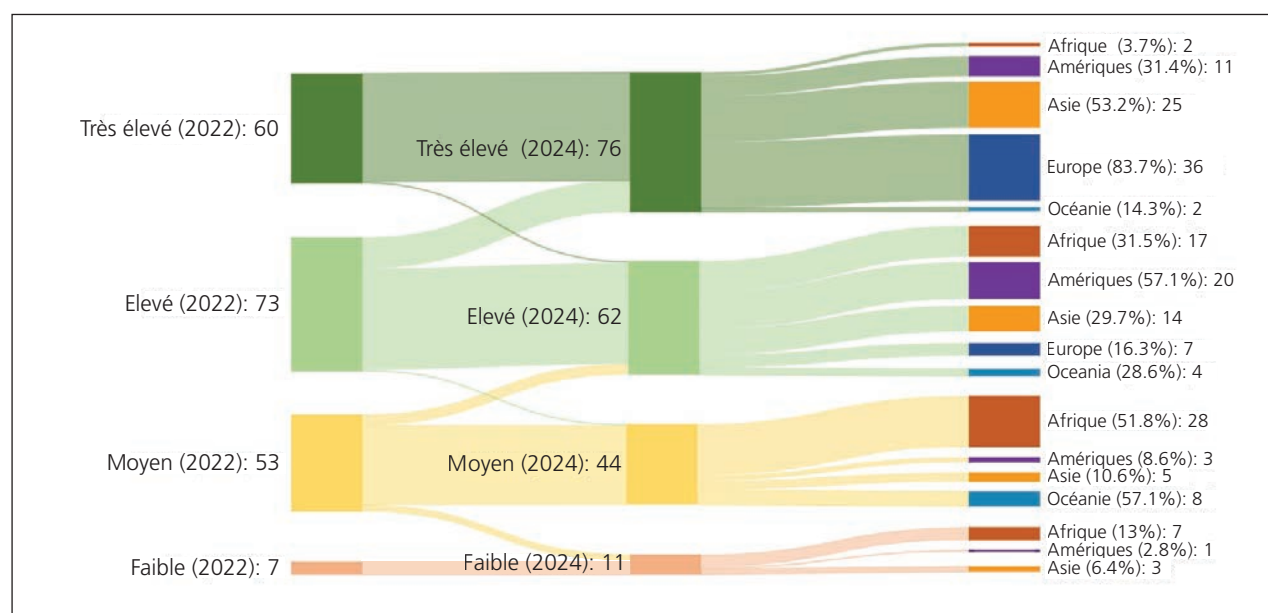
Ces tendances indiquent que la vague de numérisation qui a succédé à la pandémie du COVID-19 se traduit aujourd'hui par une amélioration du développement de l'e-gouvernement au niveau mondial et dans toutes les régions, y compris en Afrique et en l'Océanie. Malgré les difficultés de développement au niveau régional et les fractures numériques persistantes au sein de ces régions et entre elles, des progrès importants ont été accomplis. La seule dynamique prévalant dans chaque région - entre autres les facteurs favorisant ou entravant le développement numérique - est analysée en profondeur dans le chapitre 3 de la présente Enquête.

2.3.2 Regroupement de pays par niveau d'IDEG et passage d'un groupe à l'autre

Parmi les 76 pays du groupe où l'IDEG est très élevé, 36 se trouvent en Europe, 25 en Asie, 11 dans les Amériques, 2 en Afrique et 2 en Océanie (voir Figure 4).

L'Afrique du Sud et l'île Maurice, avec des valeurs d'IDEG respectives de 0,8616 et 0,7506, sont les premiers pays africains à rejoindre le groupe des IDEG très élevés. L'Europe reste en tête de classement en développement de l'e-gouvernement, tous les pays de la région ayant des valeurs d'IDEG très élevées (84 %) ou élevées (16 %). Si la proportion de pays ayant des valeurs d'IDEG élevées et très élevées dans les Amériques (88 %) reste plus élevée qu'en Asie (83 %), la part des pays ayant des valeurs d'IDEG très élevées a augmenté plus rapidement en Asie (de 21 %, contre une augmentation de 8 % dans les Amériques). Les pays asiatiques appartenant au groupe de l'IDE très élevé représentent désormais 53 % du total régional, proportion dépassée uniquement par l'Europe.

Figure 2.4 Nombre de pays dans chaque groupe régional de l'IDEG et mouvement des pays entre les groupes de l'IDEG, 2024



Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Parmi les pays dont les valeurs d'IDEG sont élevées, 20 se trouvent dans les Amériques, 17 en Afrique, 14 en Asie, 7 en Europe et 4 en Océanie. La majorité des pays enregistrant des valeurs moyennes de l'IDEG se trouvent en Afrique (28), suivie de l'Océanie (8), de l'Asie (5) et des Amériques (3). Parmi les 11 pays dont l'IDEG est faible, 7 se trouvent en Afrique, 3 en Asie et 1 dans les Amériques.

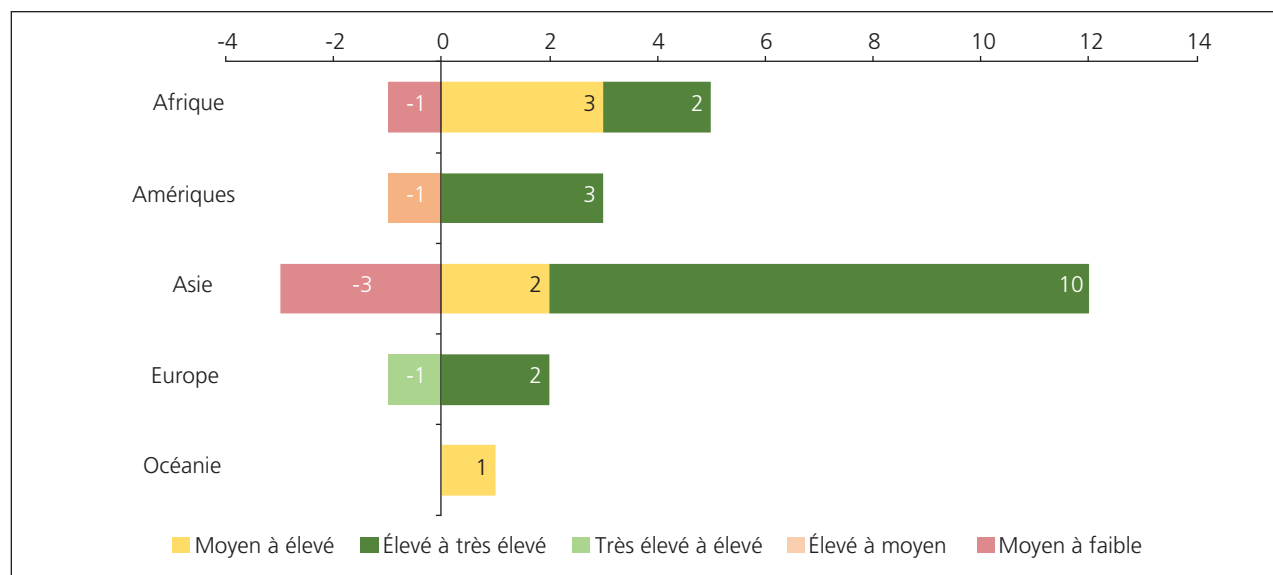
Tous les pays ayant un IDEG faible en 2022 sont toujours dans le même groupe en 2024, tandis que quatre autres pays sont passés du groupe des pays à IDEG moyen à celui dont le niveau de l'IDEG est faible.

Une analyse plus détaillée du développement en e-gouvernement au niveau régional est présentée au chapitre 3. La section 2.6 du présent chapitre comprend une analyse des pays en situation particulière.

Mouvement entre les groupes de l'IDEG et classes de notation

Vingt-trois pays sont passés vers un groupe dont l'IDEG est plus élevé. Dix pays d'Asie (Arménie, Azerbaïdjan, Brunei Darussalam, Indonésie, Koweït, Mongolie, Philippines, Qatar, Ouzbékistan et Vietnam), trois pays des Amériques (Colombie, Équateur et Mexique), deux pays d'Afrique (île Maurice et Afrique du Sud) et deux pays d'Europe (Albanie et République de Moldavie) sont passés du groupe dont l'IDEG est élevé à celui dont les valeurs sont très élevées (voir Figure 2.5). Trois pays d'Afrique (Eswatini, Libye et Sénégal), deux pays d'Asie (Myanmar et Pakistan) et un pays d'Océanie (Vanuatu) sont passés du groupe dont l'IDEG est moyen à celui à valeur élevée.

Figure 2.5 Mouvement des pays entre les groupes de l'IDEG, par région, au cours de la période 2022-2024
(Nombre de pays)



Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Ces pays ont accompli des progrès importants dans leur parcours de transformation numérique, en se focalisant sur le renforcement de leur infrastructure de télécommunications, l'amélioration des services en ligne et l'investissement dans le développement du capital humain. Ils ont mis en œuvre diverses stratégies et initiatives pour le renforcement de leurs capacités numériques, telles que l'élargissement de l'accès à la large bande, le développement de plateformes d'e-gouvernement et la promotion de la littératie numérique au sein de leur population. Ces efforts ont été déterminants pour leur avancement et leur progression dans le classement de l'IDEG.

Un mouvement à la baisse entre les groupes de l'IDEG est constaté dans le cas de six pays, dont le Belarus en Europe (passant de très élevé à élevé), le Belize dans les Amériques (du classement élevé à moyen), le Burundi en Afrique (de moyen à faible), et l'Afghanistan, la République populaire démocratique de Corée et le Yémen, en Asie (également de moyen à faible). Ces pays ont été confrontés à d'importants problèmes géopolitiques et post-conflits qui ont entravé leur développement numérique. L'impossibilité d'évaluer pleinement ces pays en raison des restrictions imposées aux données et aux portails a également contribué à la baisse des niveaux et des classements de l'IDEG. Ces facteurs mettent en évidence la nature complexe et multiforme du développement de l'administration en ligne, où la stabilité politique et l'accès à des données fiables, ainsi qu'à des plateformes numériques ouvertes jouent un rôle capital.

De plus amples informations sur ces développements et les efforts spécifiques déployés par les pays sont disponibles au chapitre 3.

2.3.3 Pays en tête de classement en développement de l'e-gouvernement

Le tableau 2.2 présente les valeurs composites et les composantes de l'IDEG pour les 18 pays les plus avancés au niveau mondial en développement de l'e-gouvernement. Tous ces pays se situent dans la classe de notation très élevée (TÉ) au sein du groupe ayant un niveau très élevé de l'IDEG.

Tableau 2.2 Pays en tête de classement mondial en matière de développement de l'e-gouvernement (2024)
(Valeurs de l'indice)

Pays	Classe de notation	Région	ISL	ICH	IIT	IDEG (2024)	IDEG (2022)
Danemark	TÉ	Europe	0.9992	0.9584	0.9966	0.9847	0.9717
Estonie	TÉ	Europe	0.9954	0.9497	0.9731	0.9727	0.9393
Singapour	TÉ	Asie	0.9831	0.9362	0.9881	0.9691	0.9133
République de Corée	TÉ	Asie	1.0000	0.9120	0.9917	0.9679	0.9529
Islande	TÉ	Europe	0.9076	0.9953	0.9983	0.9671	0.9410
Arabie Saoudite	TÉ	Asie	0.9899	0.9067	0.9841	0.9602	0.8539
Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord	TÉ	Europe	0.9535	0.9450	0.9747	0.9577	0.9138
Australie	TÉ	Océanie	0.9222	1.0000	0.9509	0.9577	0.9405
Finlande	TÉ	Europe	0.9097	0.9836	0.9791	0.9575	0.9533
Pays-Bas (Royaume des)	TÉ	Europe	0.9212	0.9688	0.9715	0.9538	0.9384
Émirats arabes unis	TÉ	Asie	0.9163	0.9436	1.0000	0.9533	0.9010
Allemagne	TÉ	Europe	0.9238	0.9672	0.9236	0.9382	0.8770
Japon	TÉ	Asie	0.9427	0.9117	0.9509	0.9351	0.9002
Suède	TÉ	Europe	0.8836	0.9275	0.9868	0.9326	0.9410
Norvège	TÉ	Europe	0.9117	0.9175	0.9654	0.9315	0.8879
Nouvelle-Zélande	TÉ	Océanie	0.9453	0.9615	0.8728	0.9265	0.9432
Espagne	TÉ	Europe	0.9054	0.8961	0.9603	0.9206	0.8842
Bahreïn	TÉ	Asie	0.9030	0.8680	0.9877	0.9196	0.7707

Sources: Enquêtes 2022 et 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Le groupe des pays les mieux notés (TÉ) est presque identique au groupe correspondant dans l'édition précédente de l'Enquête, bien qu'il y ait eu une augmentation nette de trois pays. La classe de notation TÉ comprend 10 pays d'Europe, 6 pays d'Asie et 2 pays d'Océanie. En Europe, trois pays (l'Allemagne, la Norvège et l'Espagne) ont rejoint ce groupe, tandis que Malte est passé dans la classe T3. En Asie, Bahreïn et l'Arabie saoudite sont passés respectivement des classes de notation T1 et T2 en 2022 à la classe de notation TÉ en 2024. Sur le continent américain, les États-Unis d'Amérique sont passés de la classe TÉ à la classe T3.

Les 18 pays en tête de classement en développement numérique sont exclusivement des pays à revenu élevé. Le Danemark a la valeur d'IDEG la plus élevée au niveau mondial pour la quatrième enquête consécutive, et est l'un des dix pays d'Europe et l'un des sept pays de l'Union européenne qui font partie de la classe de notation la plus élevée (TÉ). L'Espagne est le seul membre de la classe de notation TÉ en Europe du Sud ; l'Allemagne et le Royaume des Pays-Bas sont en Europe de l'Ouest, et les sept autres pays sont en Europe du Nord. L'Europe représente 56 % des pays de la classe TÉ (Danemark, Estonie, Finlande, Allemagne, Islande, Royaume des Pays-Bas, Norvège, Espagne, Suède et Royaume-Uni), et l'Asie 33 % (Bahreïn, Japon, République de Corée, Singapour, Émirats arabes unis et Arabie saoudite). Pour la première fois, Singapour est le pays d'Asie le plus performant en matière d'IDEG, suivi de la République de Corée et de l'Arabie saoudite. En Océanie, l'Australie et la Nouvelle-Zélande sont en tête de classement en développement de l'e-gouvernement, comme c'est le cas pour les quatre dernières éditions de l'Enquête, et représentent 11 % des pays de la classe TÉ.

De plus amples informations sur ces développements, ainsi que sur les efforts spécifiques déployés par les pays en tête de classement, sont disponibles au chapitre 3.

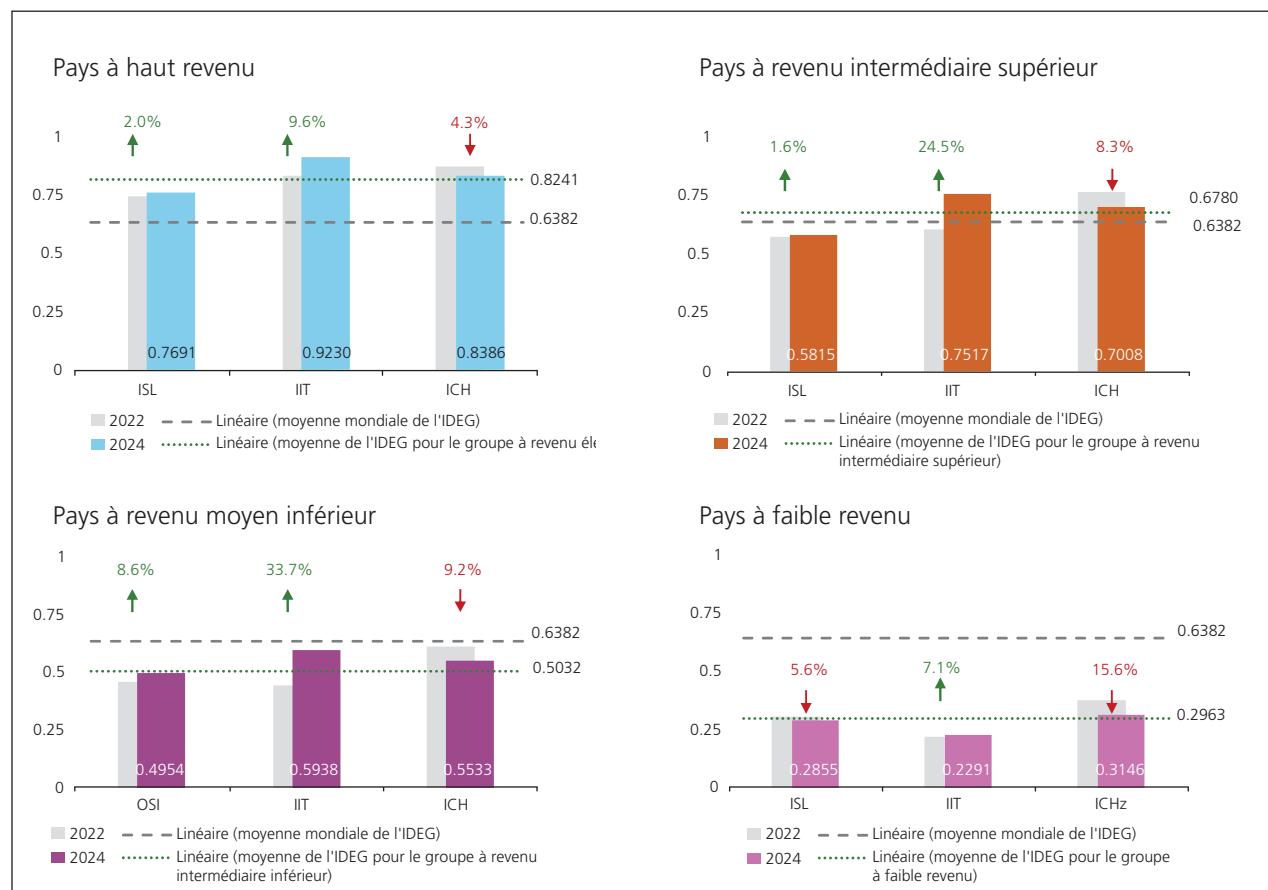
2.4 Revenu national et développement de l'e-gouvernement

Il y a toujours eu une corrélation positive entre les valeurs de l'IDEG et le revenu du pays, mesuré par le produit intérieur brut (PIB) par habitant. Les pays à revenu élevé ont tendance à avoir des valeurs d'IDEG plus élevées que ceux à faible revenu. Cela suggère que les nations plus riches disposent généralement de plus de ressources à investir dans l'infrastructure, la technologie et le capital humain nécessaires pour des services d'e-gouvernement avancés. Un revenu plus élevé permet à ces pays de mettre au point des réseaux de télécommunications robustes, des services en ligne complets et des programmes éducatifs élargis pour stimuler la culture numérique, autant d'éléments qui contribuent à des valeurs d'IDEG plus élevées.

Une analyse détaillée de l'IDEG et des indices le composant peut s'avérer stratégique pour la détermination des implications politiques nuancées. L'examen individuel de ces composantes peut permettre aux décideurs politiques d'identifier les points forts et les points faibles de leur cadre d'e-gouvernement. La compréhension de l'interaction entre ces indices et des facteurs socio-économiques plus larges permet aux pays de formuler des stratégies d'e-gouvernement plus efficaces et adaptées à leurs besoins spécifiques. Elle souligne l'importance de l'investissement financier, mais aussi le besoin à des politiques globales qui appuient la transformation numérique, avec des dispositions claires en faveur d'une éducation inclusive, d'une gouvernance innovante et d'un développement robuste de l'infrastructure.

La figure 2.6 montre l'évolution en pourcentage des valeurs des composantes de l'IDEG entre 2022 et 2024 pour différents groupes de revenus nationaux.

Figure 2.6 Variation en pourcentage des valeurs des composantes de l'IDEG entre 2022 et 2024, par groupe de revenu des pays (2024)



Sources: Enquêtes 2022 et 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

En 2024, les valeurs de l'IIT ont augmenté au sein de tous les groupes de revenus, la plus forte augmentation étant constatée au sein du groupe à revenu intermédiaire inférieur (33,7 %), suivi du groupe à revenu intermédiaire supérieur (24,5 %), du groupe à revenu élevé (9,6 %), et du groupe à faible revenu (7,1 %). Ces progrès attestent d'une action concertée pour l'amélioration des aspects fondamentaux de la connectivité numérique. Les augmentations correspondantes des valeurs de l'ISL sont moins marquées, ce qui indique que les améliorations de l'infrastructure ne se traduisent pas encore par des améliorations substantielles en matière de fourniture de services en ligne dans de nombreux pays.

Les pays du groupe à revenu intermédiaire supérieur ont mis l'accent sur l'amélioration de l'infrastructure des télécommunications, ce qui a eu une incidence positive sur leurs valeurs globales de l'IDEG ; les améliorations des services en ligne ont été plus modestes, avec une moyenne de 1,6 % pour ce groupe.

En ce qui concerne le groupe des pays à revenu intermédiaire inférieur, l'augmentation de 8,6 % de la valeur moyenne des ISL suggère que ces pays accordent la priorité à l'allocation des ressources pour l'amélioration de la fourniture de services en ligne. Parmi les pays à revenu intermédiaire de la tranche inférieure, huit ont des valeurs d'ISL très élevées : Inde (0,8184), Jordanie (0,7591), Kenya (0,7770), Mongolie (0,8222), Philippines (0,8054), Thaïlande (0,7611), Ukraine (0,9854) et Ouzbékistan (0,7648). Quinze autres pays (Bangladesh, Bénin, Bhoutan, État plurinational de Bolivie, Cap-Vert, Côte d'Ivoire, Égypte, Ghana, Kirghizistan, Maroc, Nigeria, Pakistan, Sri Lanka, Tunisie et Vietnam) ont des valeurs d'ISL élevées.

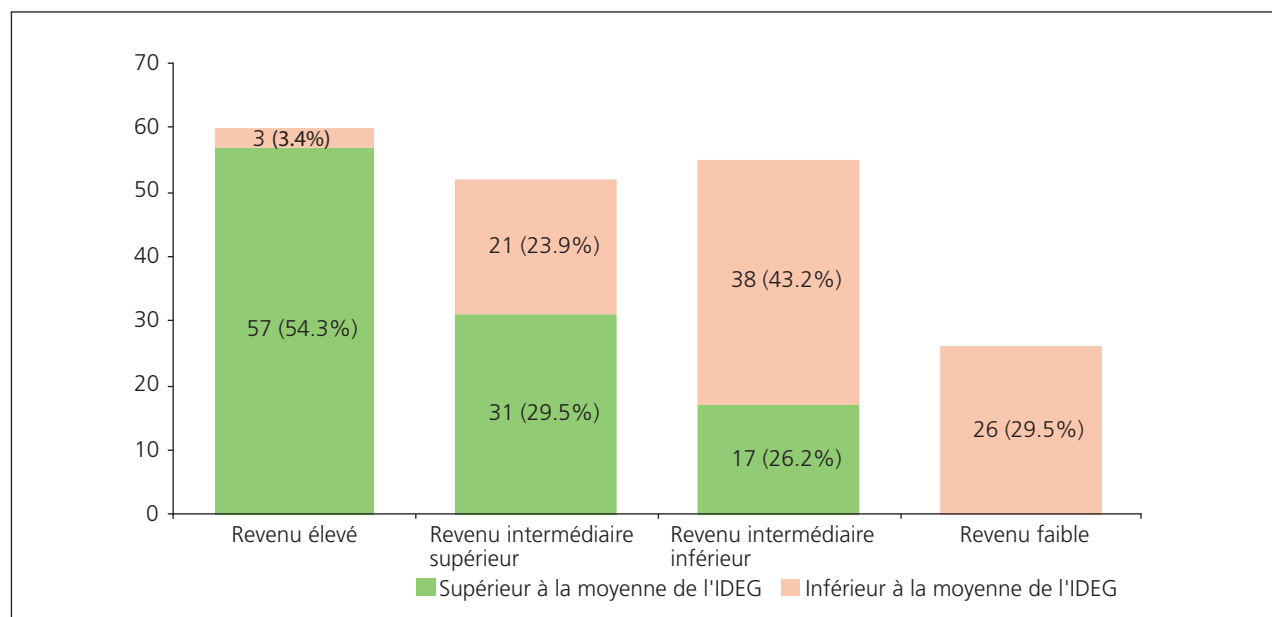
Les pays à revenu élevé ont déjà atteint un niveau relativement élevé en fourniture de services, de sorte que les augmentations de la valeur moyenne de l'ISL (2,0 %) et de la valeur moyenne de l'IDEG (2,4 %) sont plus modestes. Si les pays à revenu élevé continuent d'investir dans les services numériques et de les améliorer, les profits progressifs tendent à être plus faibles, car ces pays ont déjà atteint un stade de développement avancé. L'augmentation de 9,6 % de la valeur moyenne de l'IIT est toutefois impressionnante.

Une tendance préoccupante est constatée au sein des pays à faible revenu, où la valeur moyenne de l'ISL a diminué de 5,6 %, et la valeur moyenne de l'IDEG de 6,7 %, et ce malgré l'augmentation de 7,1 % de la valeur moyenne de l'IIT. Cela indique que si de nombreux pays à faible revenu renforcent leur infrastructure de télécommunications, un grand nombre d'entre eux sont confrontés à des défis importants en matière de développement de leurs services d'e-gouvernement et de leur présence en ligne, somme toute essentiels pour l'amélioration de fourniture des services publics et l'implication des citoyens. Le Rwanda, avec une valeur de l'ISL très élevée de 0,8207, et l'Ouganda, avec une valeur de l'ISL élevée de 0,6069 sont des exceptions notables. Le changement à la baisse pour l'ensemble du groupe signifie que la fracture numérique s'aggrave, les pays à faible revenu luttant pour suivre le rythme des autres groupes de pays en développement numérique.

Pour l'ensemble des groupes de revenus de pays, les valeurs moyennes de l'ICH ont diminué. Cette baisse est due essentiellement à des changements dans la manière dont l'ICH est mesuré, et n'implique pas nécessairement un désinvestissement des États membres dans le capital humain. Les modifications de l'ICH comprennent l'ajout d'un nouveau sous-indice pour évaluer la littératie en e-gouvernement et l'affinement des pondérations attribuées aux autres indicateurs. L'ICH actualisé reflète une évaluation plus complète du développement du capital humain.

La fracture numérique, telle que mesurée par l'écart entre les valeurs de l'IDEG, reste une question essentielle en évaluation du développement de l'e-gouvernement à l'échelle mondiale. En utilisant la moyenne mondiale de l'IDEG de 0,6382 comme seuil de substitution, des disparités importantes deviennent évidentes entre les pays de différents niveaux de revenus. Les fractures numériques sont illustrées de manière frappante dans la figure 2.7, où les pays de chaque catégorie de revenus sont regroupés selon leurs valeurs de l'IDEG, par comparaison avec la moyenne mondiale.

Figure 2.7 Nombre de pays dont les valeurs de l'IDEG sont supérieures et inférieures à la moyenne mondiale, par groupe de revenu (2024)



Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

84 % des 105 États membres dont les valeurs de l'IDEG sont supérieures à la moyenne mondiale sont des pays à revenu élevé (54 %) ou à revenu intermédiaire supérieur (30 %). Cette répartition souligne la forte corrélation entre le niveau de revenu national et la capacité à mettre au point des services d'e-gouvernement avancés.

En contraste frappant, seuls 16 % des pays dont l'IDEG est supérieur à la moyenne mondiale appartiennent au groupe des pays à revenu intermédiaire inférieur, et aucun des pays à faible revenu n'a atteint ou dépassé la valeur moyenne de l'IDEG à l'échelle mondiale. Les pays à revenu intermédiaire inférieur ont vu leur valeur moyenne des ISL s'améliorer, mais ils ne représentent encore qu'une part relativement faible des pays dont les valeurs de l'IDEG sont supérieures à la moyenne mondiale. Cela indique que si des progrès ont été accomplis dans certains domaines du gouvernement numérique, les pays situés au bas de l'échelle des revenus continuent de lutter pour un développement complet de l'e-gouvernement. Les améliorations des valeurs de l'ISL suggèrent qu'il y a eu des efforts ciblés pour améliorer les services en ligne ; néanmoins, ces efforts seuls demeurent insuffisants pour pouvoir surmonter les déficits plus larges en matière d'infrastructure et de capital humain qui entravent les progrès généraux en matière d'e-gouvernement.

Ces tendances soulignent les défis considérables auxquels sont confrontés les pays à faible revenu pour la réduction de la fracture numérique. Une analyse plus détaillée de cette fracture et de ses implications pour le développement mondial et régional de l'e-gouvernement est présentée au chapitre 3. Cette analyse approfondit les défis spécifiques auxquels sont confrontés les pays des différents groupes de revenus, et donne un aperçu des stratégies efficaces pour réduire la fracture numérique et parvenir à une plus grande équité, de même qu'à une plus grande inclusion en matière de fourniture de services numériques gouvernementaux dans le monde entier.

2.5 Indice des services en ligne

Les valeurs de l'ISL sont fondées sur les résultats d'une enquête complète couvrant de multiples aspects de la présence en ligne des 193 États membres. Les cinq sous-indices de l'ISL comprennent la fourniture de services, le cadre institutionnel servant de soutien pour la mise au point de l'e-gouvernement, la fourniture de contenu, les aspects technologiques des portails et la participation par voie électronique (e-participation). La valeur composite de l'ISL est calculée sur la base des valeurs normalisées de chacun de ces sous-indices (voir l'annexe technique pour plus de détails sur la méthodologie utilisée). Les résultats sont tabulés et présentés sous la forme d'un ensemble de valeurs d'indice normalisées sur une échelle de 0 à 1, sachant que 1 correspond à la fourniture de services en ligne la mieux notée et 0 à la moins bien notée.

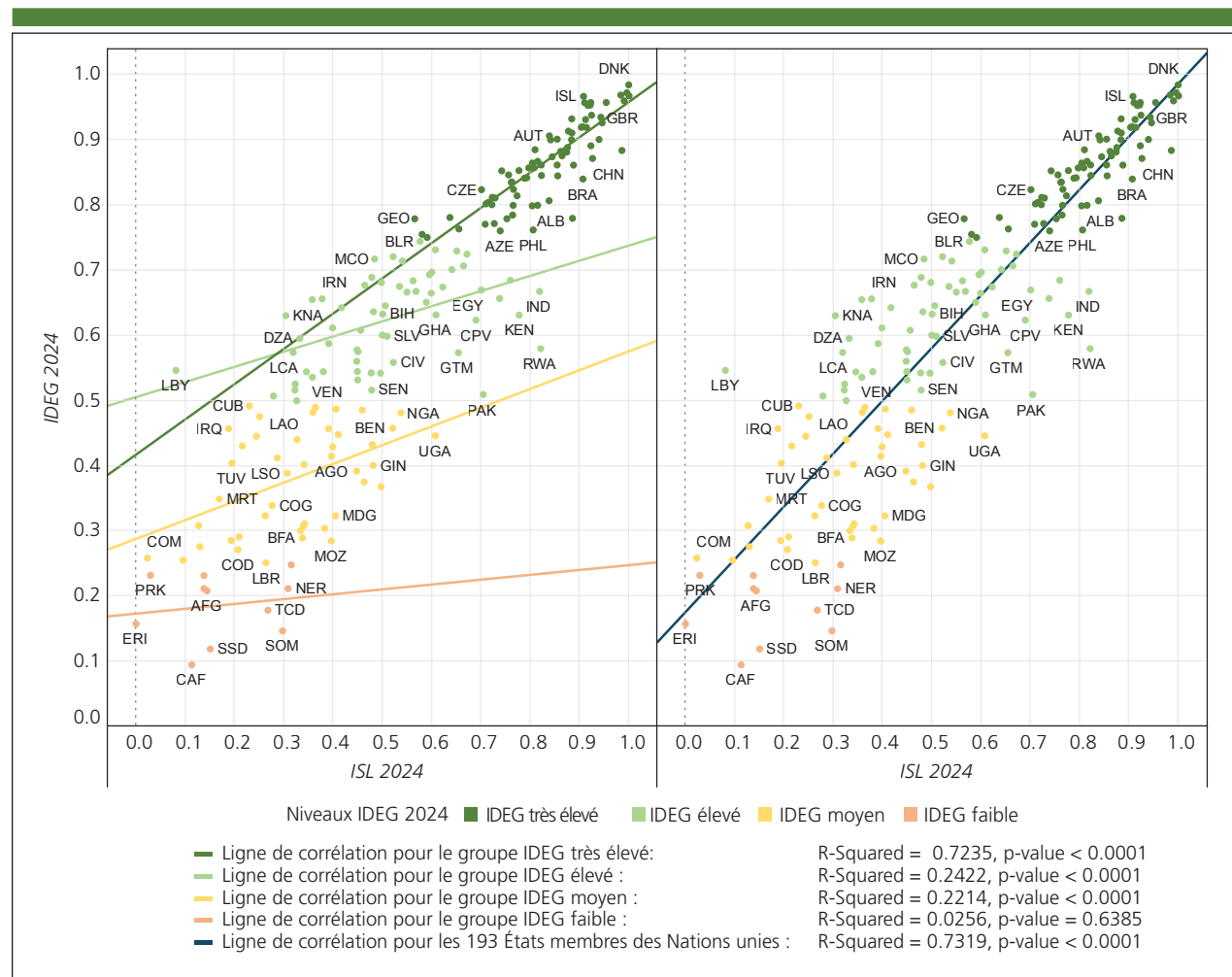
Les valeurs de l'ISL, à l'instar de celles de l'IDEG, ne sont pas des mesures absolues ; elles reflètent plutôt les performances en ligne des pays les uns par rapport aux autres à un moment donné. L'ISL étant un outil composite, une valeur élevée est une indication des meilleures pratiques actuelles plutôt que celles tendant vers la perfection. De même, une valeur inférieure, ou une valeur qui n'a pas changé depuis la dernière édition de l'Enquête, ne signifie pas qu'il n'y a pas eu de progrès en matière de mise au point de l'e-gouvernement. Les résultats de l'Enquête touchant à l'ISL et ses cinq sous-indices sont présentés ci-dessous.

2.5.1 Groupes de pays par niveaux de l'ISL et de l'IDEG

La figure 2.8 souligne la corrélation positive entre les progrès accomplis en fourniture de services en ligne et l'amélioration générale en développement de l'e-gouvernement (comme le montrent les valeurs de l'ISL et de l'IDEG).

Alors que le développement des services en ligne d'un pays quelconque est souvent un bon indicateur du développement de l'e-gouvernement en général, les deux ne sont pas toujours alignés, étant donné que les composantes IIT et ICH sont également prises en compte dans la valeur de l'IDEG. Il importe d'identifier les cas dans lesquels le niveau de l'ISL est supérieur ou inférieur au niveau global de l'IDEG, afin que des politiques ciblées puissent être adoptées et que des ressources suffisantes soient allouées pour l'amélioration de la fourniture de services en ligne.

Figure 2.8 Répartition des niveaux de l'IDEG en 2024, comparativement à ceux de l'ISL dans les États membres des Nations unies



Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement

Tel qu'indiqué dans le tableau 2.3, les niveaux de l'ISL et de l'IDEG sont positivement corrélés pour 123 des 193 États membres (64 %). Cependant, 11 pays ont des niveaux de l'ISL supérieurs à leurs niveaux de l'IDEG, et 59 pays ont des niveaux de l'ISL inférieurs à leurs niveaux de l'IDEG respectifs. Au sein du premier groupe, le niveau de fourniture de services en ligne a déjà dépassé celui lié au développement des infrastructures de télécommunica-tions et/ou du capital humain, tandis que dans le second groupe, les niveaux plus élevés de développement des infrastructures et/ou du capital humain constituent une base pour l'accélération du développement de la fourniture de services en ligne.

Vues sous l'angle de l'élaboration des politiques, les implications liées à l'amélioration du développement global de l'e-gouvernement (exprimée par une valeur de l'IDEG) peuvent différer dans les pays présentant des divergences au niveau de l'ISL, de l'IIT ou de l'ICH, qui sont soulignées dans le tableau ci-dessous.

Groupe de pays dont les valeurs de l'ISL sont très élevées

94 % des 65 pays ayant des valeurs de l'ISL très élevées (allant de 0,75 à 1,00) ont également des valeurs de l'IDEG très élevées. Le tableau 2.4 dresse la liste des pays présentant des niveaux de d'ISL très élevés et des valeurs de l'IDEG, de l'IIT ou de l'ICH divergentes. Cet aperçu suggère que l'Équateur bénéficierait d'investissements supplémentaires dans l'infrastructure des télécommunications, tandis que l'Inde, la Jordanie, le Kenya et le Rwanda doivent se focaliser sur le développement de l'infrastructure numérique et du capital humain. Le Pérou, les Philippines et le Qatar ont déjà des valeurs de l'IIT très élevées mais bénéficieraient d'investissements supplémentaires dans le développement du capital humain.

Tableau 2.3 Convergence et divergence des niveaux de l'ISL, comparativement à ceux de l'IDEG (2024)

États membres		IDEG très élevé		IDEG élevé		IDEG moyen		IDEG faible	
		Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
ISL très élevé	65	61	94%	4	6.2%	-	-	-	-
ISL élevé	45	15	33%	27	60%	3	6.7%	-	-
ISL moyen	62	-	-	30	48.4%	28	45.2%	4	6.5%
ISL faible	21	-	-	1	4.8%	13	61.9%	7	33.3%
Total	193	76		62		44		11	

Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Remarques: Les cellules ombrées en bleu indiquent une convergence entre les niveaux ISL et IDEG. Les cellules ombrées en vert et en rouge indiquent une divergence (vert = niveau ISL > niveau IDEG ; rouge = niveau ISL < niveau IDEG)..

Tableau 2.4 Pays ayant enregistré en 2024 des niveaux d'ISL fort élevés et des niveaux divergents en matière d'IDEG, de l'IIT ou de l'ICH

Pays	Niveau d'IDEG	Niveau d'ISL	Niveau d'ICH	Niveau d'IIT	Région
Équateur	IDEG très élevé	ISL -TÉ	ICH -TÉ	IIT élevé	Amériques
Inde	IDEG élevé	ISL -TÉ	ICH élevé	IIT élevé	Asie
Jordanie	IDEG élevé	ISL -TÉ	ICH élevé	IIT élevé	Asie
Kenya	IDEG élevé	ISL -TÉ	ICH élevé	IIT élevé	Afrique
Pérou	IDEG très élevé	ISL -TÉ	ICH élevé	IIT- TÉ	Amériques
Philippines	IDEG très élevé	ISL -TÉ	ICH élevé	IIT- TÉ	Asie
Qatar	IDEG très élevé	ISL -TÉ	ICH élevé	IIT- TÉ	Asie
Rwanda	IDEG élevé	ISL -TÉ	ICH élevé	IIT moyen	Afrique

Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Groupe de pays dont les niveaux d'ISL sont élevés

Le groupe de pays ayant des niveaux élevés de l'ISL est relativement diversifié en termes de valeurs totales de l'ICH, l'IIT et l'IDEG (voir Tableau 2.5). Dans ce contexte, les politiques nationales de développement de l'e-gouvernement peuvent être adaptées à des besoins spécifiques.

Parmi les 45 pays ayant des valeurs de l'ISL élevées (0,50 à 0,75), 27 ont également des valeurs élevées de l'IDEG. Cependant, seuls sept pays (Bangladesh, État plurinational de Bolivie, Cap-Vert, République dominicaine, Égypte, Ghana et Jamaïque) font aussi partie des groupes ayant des niveaux élevés de l'IIT et de l'ICH.

La Belgique, le Costa Rica, la Tchéquie, la Géorgie, la Hongrie, le Liechtenstein, la République de Moldavie et la Slovaquie ont des valeurs d'IIT élevées et d'ICH très élevées ; ils font tous partie du groupe ayant des IDEG très élevés. Dotés d'une base aussi solide, ces pays peuvent se focaliser sur le développement de leurs services en ligne.

L'Azerbaïdjan, le Brunei Darussalam, le Koweït, la Malaisie, l'île Maurice, la Roumanie et le Vietnam ont des valeurs très élevées de l'IIT et de l'IDEG, mais peuvent accélérer le développement numérique en améliorant la fourniture de services en ligne, ainsi que le développement du capital humain.

Les pays dont la composante la plus forte se voit dans l'infrastructure des télécommunications (comme en attestent leurs valeurs d'IIT très élevées) comprennent les Bahamas, le Bélarus, le Bhoutan, la Bosnie-Herzégovine, le Salvador, les Fidji, le Kirghizistan, les Maldives, le Monténégro, le Maroc, la Macédoine du Nord, le Panama, le Paraguay, le Sri Lanka, Trinité-et-Tobago et la Tunisie. Ayant des valeurs élevées pour les deux autres composantes et l'indice composite, ces pays accomplissent des progrès substantiels mais peuvent améliorer leur développement global de l'e-gouvernement (valeurs de l'IDEG) en investissant davantage dans le renforcement du capital humain et la fourniture de services en ligne.

Tableau 2.5 Pays ayant atteint en 2024 des niveaux d'ISL élevés, regroupés par divergence avec ceux de l'IDEG, de l'IIT ou de l'ICH

Pays	Niveau d'IDEG	Niveau d'ISL	Niveau d'ICH	Niveau d'IIT	Région
Belgique	IDEG très élevé	ISL - É	ICH - TÉ	IIT - TÉ	Europe
Costa Rica	IDEG très élevé	ISL - É	ICH - TÉ	IIT - TÉ	Amériques
Tchéquie	IDEG très élevé	ISL - É	ICH - TÉ	IIT - TÉ	Europe
Géorgie	IDEG très élevé	ISL - É	ICH - TÉ	IIT - TÉ	Asie
Hongrie	IDEG très élevé	ISL - É	ICH - TÉ	IIT - TÉ	Europe
Liechtenstein	IDEG très élevé	ISL - É	ICH - TÉ	IIT - TÉ	Europe
Republic of Moldavie	IDEG très élevé	ISL - É	ICH - TÉ	IIT - TÉ	Europe
Slovaquie	IDEG très élevé	ISL - É	ICH - TÉ	IIT - TÉ	Europe
Azerbaïdjan	IDEG très élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Asie
Brunei Darussalam	IDEG très élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Asie
Koweït	IDEG très élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Asie
Malaisie	IDEG très élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Asie
Ile Maurice	IDEG très élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Afrique
Roumanie	IDEG très élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Europe
Vietnam	IDEG très élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Asie
Bahamas	IDEG élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Amériques
Bélarus	IDEG élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Europe
Bhoutan	IDEG élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Asie
Bosnie et Herzégovine	IDEG élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Europe
El Salvador	IDEG élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Amériques
Fidji	IDEG élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Océanie
Kyrgyzstan	IDEG élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Asie
Maldives	IDEG élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Asie
Monténégro	IDEG élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Europe
Maroc	IDEG élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Afrique
Macédoine du Nord	IDEG élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Europe
Panama	IDEG élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Amériques
Paraguay	IDEG élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Amériques
Sri Lanka	IDEG élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Asie
Trinité et Tobago	IDEG élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Amériques
Tunisie	IDEG élevé	ISL - É	ICH - É	IIT - TÉ	Afrique
Grenade	IDEG élevé	ISL - É	ICH - TÉ	IIT - É	Amériques
Pakistan	IDEG élevé	ISL - É	ICH moyen	IIT moyen	Asie
Côte d'Ivoire	IDEG élevé	ISL - É	ICH moyen	IIT - É	Afrique
Guatemala	IDEG élevé	ISL - É	ICH moyen	IIT - É	Amériques
Bénin	IDEG moyen	ISL - É	ICH moyen	IIT moyen	Afrique
Nigeria	IDEG moyen	ISL - É	ICH moyen	IIT moyen	Afrique
Ouganda	IDEG moyen	ISL - É	ICH - É	IIT faible	Afrique

Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Grenade a un niveau très élevé de l'ICH et peut en tirer parti en investissant dans le développement des infrastructures et la fourniture de services en ligne.

Le Bénin, le Nigeria et le Pakistan se situent dans les groupes intermédiaires de l'IIT et de l'ICH. Grâce à ses investissements importants dans la fourniture de services en ligne, le Pakistan a atteint un niveau de développement global en e-gouvernement plus élevé que celui des deux autres pays. Le Bénin et le Nigeria ont des valeurs de l'ICH et de l'IIT plus élevées que le Pakistan et bénéficieraient d'un investissement accru dans la fourniture de services en ligne.

Le Guatemala et la Côte d'Ivoire ont des valeurs élevées de l'IDEG, respectivement de 0,6583 et 0,5219, mais la valeur de l'IIT est plus élevée en Côte d'Ivoire (0,6693) qu'au Guatemala (0,5596). Si les deux pays doivent investir dans le renforcement de l'e-gouvernement, notamment par le développement du capital humain, l'infrastructure de télécommunications plus solide en Côte d'Ivoire permettra une progression plus rapide de la fourniture de services en ligne.

L'Ouganda, disposant respectivement des indices 0,5023 pour l'ICH, 0,6069 pour l'ISL et 0,2299 pour l'IIT, a su tirer parti de son capital humain pour accomplir des progrès notables en fourniture de services en ligne, malgré une infrastructure de télécommunications sous-développée. Un investissement important destiné à l'édification de cette infrastructure permettra au pays d'atteindre un niveau plus élevé en développement de l'e-gouvernement.

Groupe de pays ayant des valeurs d'ISL moyennes

Les divergences entre les valeurs de l'ISL et de l'IDEG sont les plus manifestes pour le groupe de 62 pays dont les valeurs de l'ISL sont moyennes (0,25 à 0,50). Environ la moitié de ces pays ont des niveaux élevés de l'IDEG et quatre des niveaux du même indice qui sont faibles.

Pour neuf pays du groupe ayant des valeurs moyennes de l'ISL (Angola, Congo, Éthiopie, Guinée, Lesotho, Sierra Leone, République arabe syrienne, Togo et République-Unie de Tanzanie), les niveaux de l'IDEG, l'ISL, l'ICH et l'IIT coïncident. Pour les autres pays du groupe, les variations des niveaux d'IIT et d'ICH sont présentées dans le tableau 2.6.

Vingt-cinq pays du groupe dont les valeurs de l'ISL sont moyennes (Algérie, Antigua-et-Barbuda, Botswana, Cambodge, Eswatini, Gabon, République islamique d'Iran, Népal, Saint-Kitts-et-Nevis, Saint-Marin, Seychelles, Suriname, Dominique, Guyana, Liban, Myanmar, Namibie, Nicaragua, Sainte-Lucie, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Tadjikistan, Vanuatu, République bolivarienne du Venezuela et Zambie), ont des valeurs élevées de l'IDEG, et leur infrastructure de télécommunications, ainsi que leur capital humain, sont suffisamment développés pour permettre une progression accélérée de l'e-gouvernement à condition que les investissements soient axés sur l'amélioration de la fourniture de services.

La Barbade et Monaco ont des valeurs de l'ICH et de l'IIT très élevées, mais se situent dans le groupe dont l'IDEG est élevé car leur offre de services en ligne doit encore être développée. Le Togo et les Palaos disposent d'un capital humain très développé mais doivent améliorer leurs infrastructures de télécommunications, de même que leur offre de services en ligne.

Pour 19 autres pays (Belize, Turkménistan, République démocratique populaire du Lao, Îles Marshall, Cameroun, Honduras, Kiribati, Samoa, Timor-Leste, Zimbabwe, Burkina Faso, Mali, Liberia, Madagascar, Malawi, États fédérés de Micronésie, Mozambique, Papouasie-Nouvelle-Guinée et Îles Salomon), les niveaux de l'IDEG et de l'ISL coïncident, mais les valeurs de l'ISL, de l'IIT et de l'ICH divergent, indiquant par-là que des efforts ciblés peuvent être nécessaires dans un ou plusieurs de ces domaines pour parvenir à un développement équilibré et complet en e-gouvernement.

Tableau 2.6 Pays ayant enregistré en 2024 des niveaux d'ISL moyens, regroupés par divergence avec ceux de l'IDEG, de l'IIT ou de l'ICH

Pays	Niveau d'IDEG	Niveau d'ISL	Niveau d'ICH	Niveau d'IIT	Région
Barbade	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - TÉ	IIT - TÉ	Amériques
Monaco	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - TÉ	IIT - TÉ	Europe
Algérie	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - TÉ	Afrique
Andorre	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - TÉ	Europe
Antigua et Barbuda	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - TÉ	Amériques
Botswana	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - TÉ	Afrique
Cambodge	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - TÉ	Asie
Eswatini	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - TÉ	Afrique
Gabon	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - TÉ	Afrique
Iran (République islamique d')	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - TÉ	Asie
Népal	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - TÉ	Asie
Saint Kitts et Nevis	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - TÉ	Amériques
San Marin	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - TÉ	Europe
Seychelles	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - TÉ	Afrique
Suriname	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - TÉ	Amériques
Dominique	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - É	Amériques
Guyane	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - É	Amériques
Liban	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - É	Asie
Myanmar	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - É	Asie
Namibie	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - É	Afrique
Nicaragua	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - É	Amériques
Saint Lucie	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - É	Amériques
Saint-Vincent-et-les-Grenadines	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - É	Amériques
Tadjikistan	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - É	Asie
Vanuatu	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - É	Océanie
Venezuela, République bolivarienne du	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - É	Amériques
Zambie	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	IIT - É	Afrique
Tonga	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - É	M-TII	Océanie
Palau	IDEG élevé	ISL moyen	ICH - TÉ	M-TII	Océanie
Belize	IDEG moyen	ISL moyen	ICH - É	IIT - É	Amériques
Turkménistan	IDEG moyen	ISL moyen	ICH - É	IIT - É	Asie
République démocratique populaire du Lao	IDEG moyen	ISL moyen	ICH moyen	IIT - É	Asie
Îles Marshall	IDEG moyen	ISL moyen	ICH - TÉ	IIT moyen	Océanie
Cameroun	IDEG moyen	ISL moyen	ICH - É	IIT moyen	Afrique
Honduras	IDEG moyen	ISL moyen	ICH - É	IIT moyen	Amériques
Kiribati	IDEG moyen	ISL moyen	ICH - É	IIT moyen	Océanie
Samoa	IDEG moyen	ISL moyen	ICH - É	IIT moyen	Océanie
Timor-Leste	IDEG moyen	ISL moyen	ICH - É	IIT moyen	Asie
Zimbabwe	IDEG moyen	ISL moyen	ICH - É	IIT moyen	Afrique
Burkina Faso	IDEG moyen	ISL moyen	ICH faible	IIT moyen	Afrique
Mali	IDEG moyen	ISL moyen	ICH faible	IIT moyen	Afrique
Libéria	IDEG moyen	ISL moyen	ICH moyen	IIT faible	Afrique
Madagascar	IDEG moyen	ISL moyen	ICH moyen	IIT faible	Afrique
Malawi	IDEG moyen	ISL moyen	ICH moyen	IIT faible	Afrique
Micronésie (États fédérés de)	IDEG moyen	ISL moyen	ICH - É	IIT faible	Océanie
Mozambique	IDEG moyen	ISL moyen	ICH moyen	IIT faible	Afrique
Papouasie-Nouvelle-Guinée	IDEG moyen	ISL moyen	ICH moyen	IIT faible	Océanie
Salomon (Îles)	IDEG moyen	ISL moyen	ICH moyen	IIT faible	Océanie

Groupe des pays dont le niveau de l'ISL est faible

Sur les 21 pays ayant des valeurs d'ISL faibles (0,00 à 0,25), un pays a une valeur d'IDEG élevée, et 13 se situent dans le groupe ayant un niveau moyen d'IDEG. Ces pays (Libye, Cuba, Nauru, Sao Tomé-et-Principe, Tuvalu, Irak, Mauritanie, Comores, Djibouti, Guinée équatoriale, Gambie, Guinée-Bissau, Soudan et République démocratique du Congo), ainsi que le Yémen, disposent d'une infrastructure et d'un capital humain modérément développés qui, bien que limités, peuvent soutenir l'expansion de la fourniture de services en ligne et contribuer au développement global de l'e-gouvernement. Pour l'Afghanistan, la République populaire démocratique de Corée, l'Érythrée, Haïti, la République centrafricaine et le Sud-Soudan, des investissements importants sont nécessaires dans tous les domaines. Car ne pas accomplir des progrès dans le domaine de l'e-gouvernement et, de manière générale, dans le développement numérique, ne fera qu'élargir la fracture numérique, certains pays étant laissés à la traîne dans un monde qui devient de plus en plus numérisé.

Tableau 2.7 Pays ayant enregistré en 2024 un faible niveau d'ISL, regroupés par divergence avec ceux de l'IDEG, l'IIT ou de l'ICH

Pays	Niveau d'IDEG	Niveau d'ISL	Niveau d'ICH	Niveau d'IIT	Région
Libye	IDEG élevé	ISL faible	ICH élevé	IIT - TÉ	Afrique
Cuba	IDEG moyen	ISL faible	ICH élevé	IIT élevé	Amériques
Nauru	IDEG moyen	ISL faible	ICH élevé	IIT élevé	Océanie
Sao Tomé et Principe	IDEG moyen	ISL faible	ICH élevé	IIT moyen	Afrique
Tuvalu	IDEG moyen	ISL faible	ICH élevé	IIT moyen	Océanie
Irak	IDEG moyen	ISL faible	ICH moyen	IIT élevé	Asie
Mauritanie	IDEG moyen	ISL faible	ICH moyen	IIT élevé	Afrique
Comores	IDEG moyen	ISL faible	ICH moyen	IIT moyen	Afrique
Djibouti	IDEG moyen	ISL faible	ICH moyen	IIT moyen	Afrique
Guinée équatoriale	IDEG moyen	ISL faible	ICH moyen	IIT moyen	Afrique
Gambie	IDEG moyen	ISL faible	ICH moyen	IIT moyen	Afrique
Guinée-Bissau	IDEG moyen	ISL faible	ICH moyen	IIT moyen	Afrique
Soudan	IDEG moyen	ISL faible	ICH moyen	IIT moyen	Afrique
République démocratique du Congo	IDEG moyen	ISL faible	ICH moyen	IIT faible	Afrique
Yémen	IDEG faible	ISL faible	ICH moyen	IIT moyen	Asie
Afghanistan	IDEG faible	ISL faible	ICH moyen	IIT faible	Asie
République populaire démocratique de Corée	IDEG faible	ISL faible	ICH moyen	IIT faible	Asie
Erythrée	IDEG faible	ISL faible	ICH moyen	IIT faible	Afrique
Haïti	IDEG faible	ISL faible	ICH moyen	IIT faible	Amériques
République centrafricaine	IDEG faible	ISL faible	ICH faible	IIT faible	Afrique
Sud Soudan	IDEG faible	ISL faible	ICH faible	IIT faible	Afrique

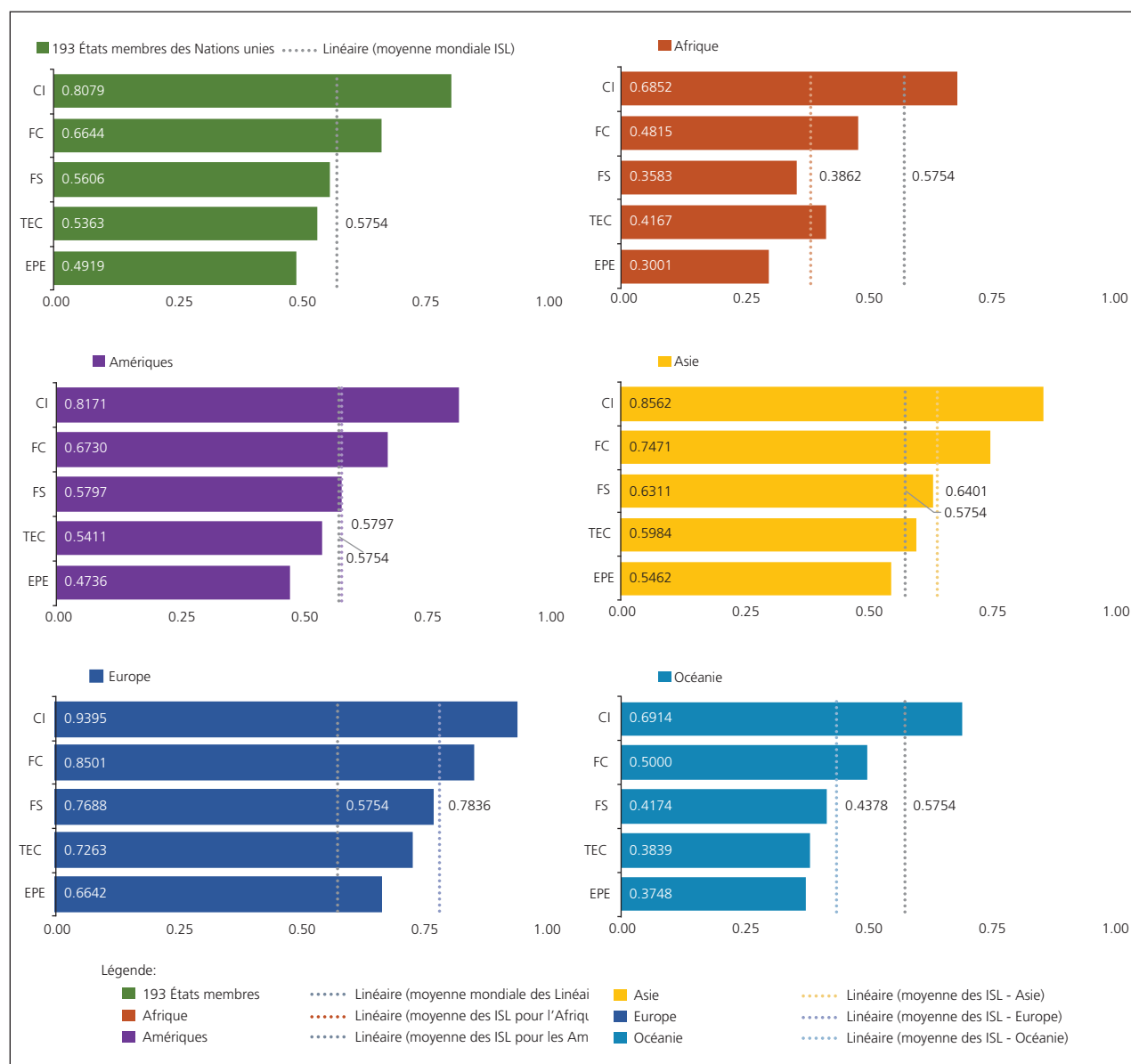
Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

2.5.2 Sous-indices ISL

Les sous-sections ci-dessus ont fait ressortir les domaines qui requièrent une attention particulière si les pays souhaitent renforcer le développement global de l'e-gouvernement (comme le reflètent leurs niveaux respectifs de l'IDEG). Dans les cas où des améliorations en matière de fourniture de services en ligne (valeurs de l'ISL) s'avèrent nécessaires, il est important de comprendre quels sont les aspects spécifiques de cette composante qui requièrent une attention particulière. Les principales conclusions de l'Enquête pour chacun des cinq sous-indices ISL sont présentées ci-dessous.

Tel qu'indiqué dans la figure 2.9, le cadre institutionnel (CI) est plus développé que les autres aspects de la fourniture de services en ligne dans toutes les régions. La fourniture de contenu (FC) a la valeur de sous-indice la plus élevée, suivie de la fourniture de services (FS), des caractéristiques techniques (TEC) et de l'e-participation (PE). Au niveau régional, l'Europe se classe en tête en termes de valeurs moyennes des ISL et des sous-indices, suivie de l'Asie, des Amériques, de l'Océanie et de l'Afrique, la seule exception étant que les aspects techniques des valeurs ISL sont légèrement plus développés en Afrique qu'en Océanie.

Figure 2.9 Valeurs en 2024 des sous-indices ISL (CI, FC, FS, TEC et PE) aux niveaux régional et mondial

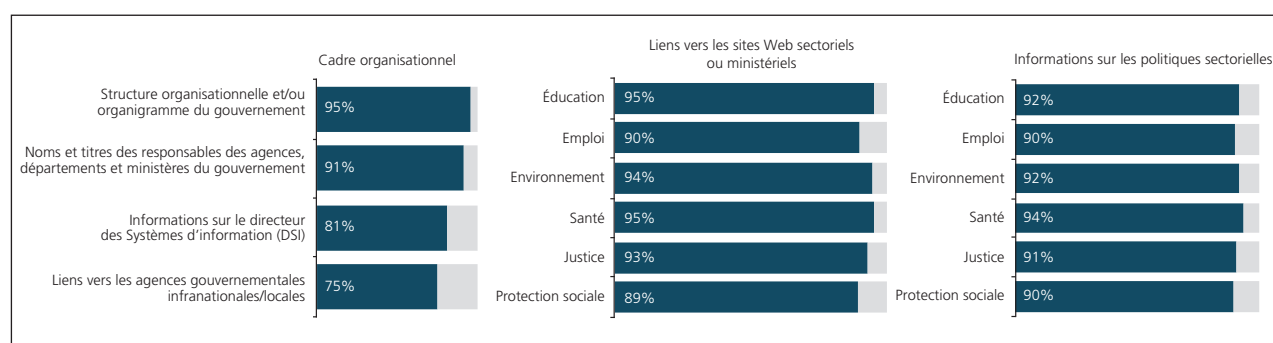


Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement

2.5.3 Sous-indice du cadre institutionnel ISL

Les aspects organisationnels du cadre institutionnel, qui orientent les usagers sur les engagements des agences gouvernementales par le biais de plateformes en ligne, sont bien développés dans l'ensemble (voir Figure 2.10). Tous les États membres, hormis Belize disposent de portails nationaux pleinement opérationnels. La grande majorité des pays (95 %) mettent à disposition sur ces portails l'organigramme du gouvernement, ainsi que des informations sur la structure gouvernementale, 91 % publient les noms et les titres des responsables des agences gouvernementales, des départements et des ministères, 81 % apportent des informations sur le directeur des systèmes d'information (DSI) ou son équivalent, et 75 % partagent des liens vers les agences gouvernementales infranationales ou locales. Plus de 90 % des pays ont des portails nationaux qui fournissent des liens vers les sites Web ministériels et présentent des sources d'information sur les politiques sectorielles.

Figure 2.10 Pourcentage de pays abordant les différents aspects du cadre institutionnel (2024)

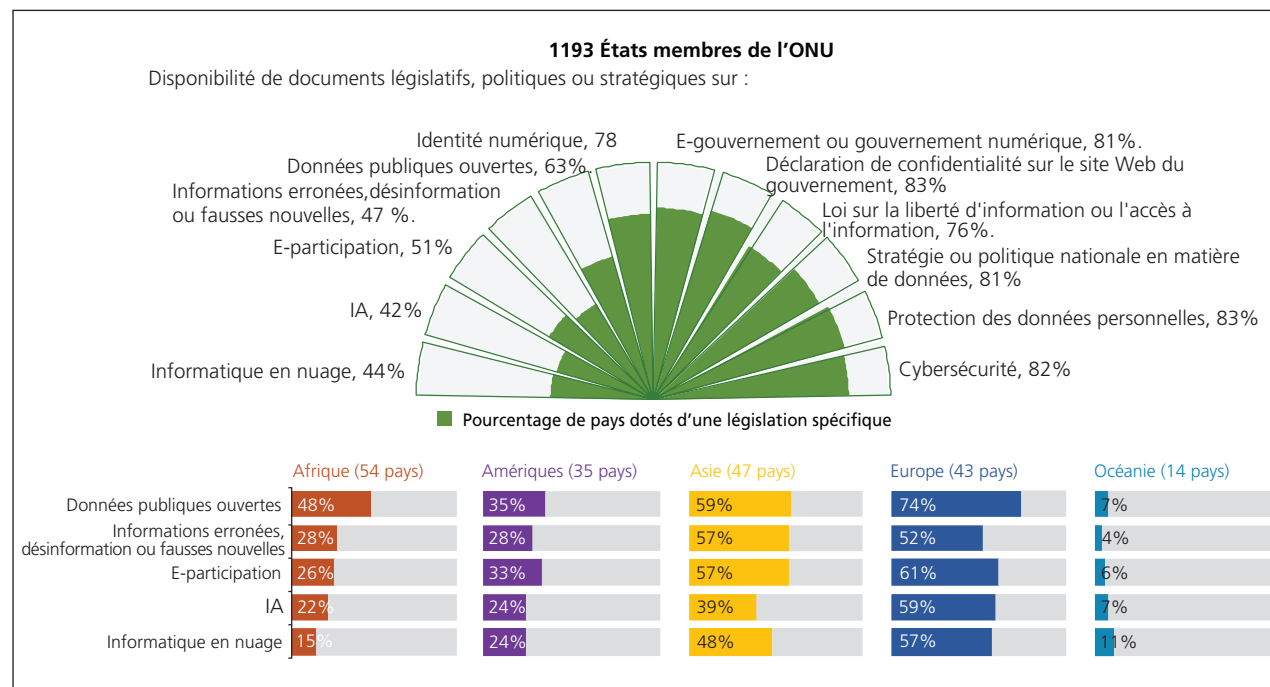


Sources: 2024 United Nations E-Government Survey.

Les aspects législatifs, politiques et stratégiques du cadre institutionnel sont moins bien développés (voir Figure 2.11). Ainsi, entre 81 et 83 % des pays disposent de stratégies, de politiques ou de législations nationales en e-gouvernement concernant la cybersécurité, la confidentialité et la protection des données ; 78 % exigent que les citoyens utilisent une carte d'identité numérique pour accéder aux services publics, et 76 % offrent un accès public à la législation sur le droit des citoyens d'accéder aux informations gouvernementales. Les pourcentages sont plus faibles pour la législation ou les politiques sur les données gouvernementales ouvertes (63 %), la participation par voie électronique (51 %), la protection du public contre les informations erronées, la désinformation et/ou les fausses nouvelles (47 %), et les technologies de pointe, comme l'informatique en nuage, (44 %) et l'intelligence artificielle (42 %). Les disparités régionales sont plus manifestes pour ces cinq derniers indicateurs. Plus de la moitié des pays d'Asie et d'Europe ont déjà adopté une législation, des politiques ou des stratégies pertinentes, la moyenne pour les Amériques est légèrement supérieure à 30 % et celle pour l'Afrique légèrement inférieure à 30 %, tandis qu'en Océanie les taux de conformité varient de 4 à 11 %.

* Au moment de l'évaluation pour l'Enquête, le portail national du Belize était en cours de révision, et donc inaccessible. Dans la mesure du possible, l'évaluation a été effectuée par le biais de divers sites Web ministériels

Figure 2.11 Pourcentage de pays disposant en 2024 de cadres législatifs appropriés pour le développement de l'e-gouvernement

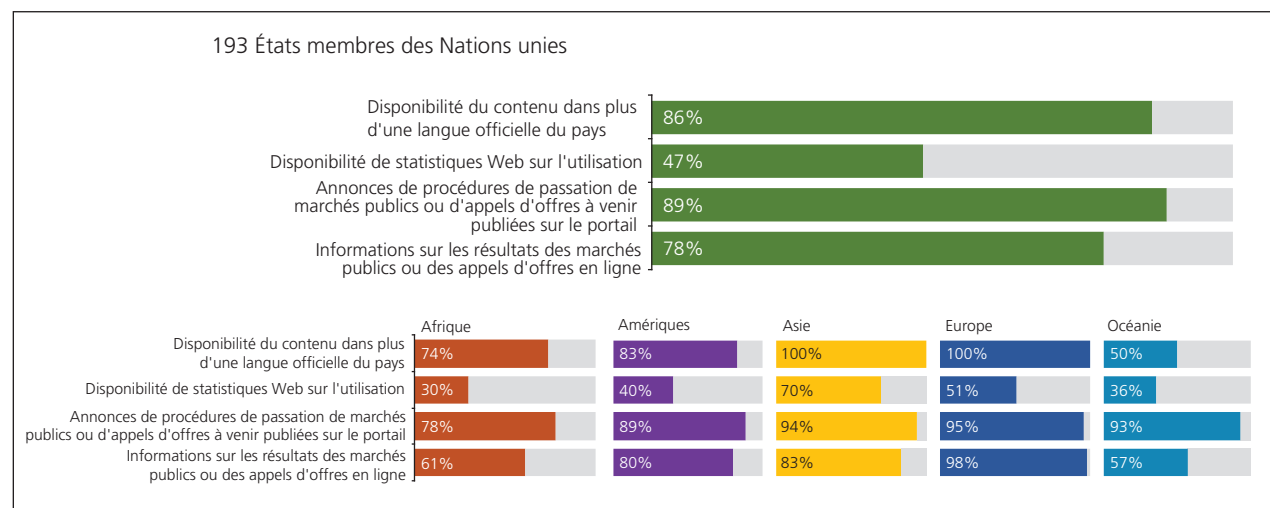


Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

2.5.4 Sous-indice de fourniture de contenu ISL

Dans la plupart des pays (86 %), le gouvernement fournit des informations et des services en plusieurs langues, ce qui renforce l'intégration et facilite l'accès à l'information et aux services en ligne dans les sociétés multilingues (voir Figure 2.12). Cependant, moins de la moitié des pays (47 %) partagent de manière proactive les statistiques d'utilisation du Web, telles que le nombre de nouvelles visites, le nombre total de pages vues ou le temps moyen passé sur le site de leurs portails nationaux.

Figure 2.12 Fourniture de contenu sur les portails nationaux en 2024
(Pourcentage de pays réparti par région)



Source : Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

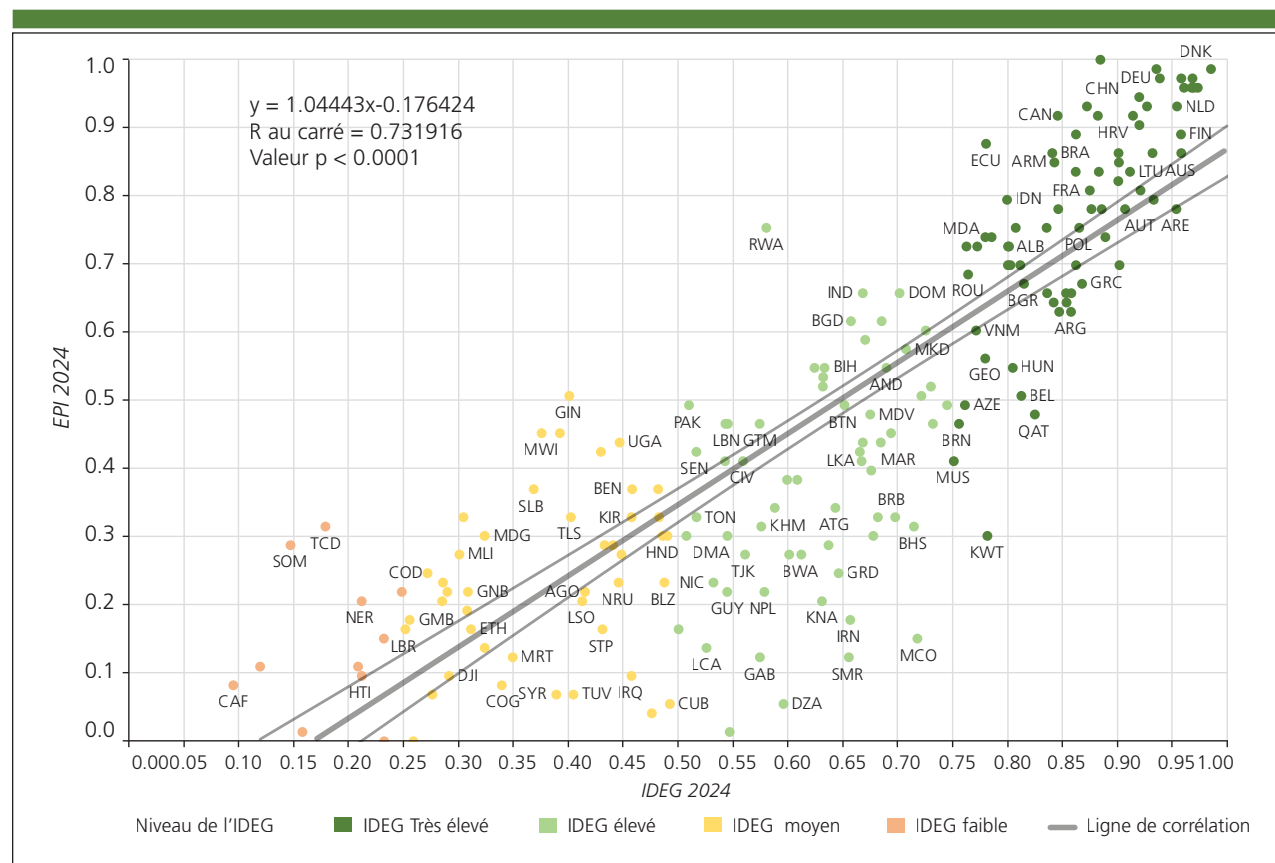
La publication sur les portails nationaux d'annonces de passation de marchés publics ou d'appels d'offres à venir est de nos jours une pratique courante dans 89 % des pays couverts par l'Enquête, mais ils sont moins nombreux (78 %) à partager en ligne des informations sur les résultats des appels d'offres ou des passations de marchés publics. En Europe, ces pratiques sont plus cohérentes et presque universelles, avec 95 % des pays de la région qui publient des annonces et 98 % qui partagent les résultats ; l'écart entre les deux indicateurs n'est que de 3 % en Europe, mais il est d'environ 10 % en Asie et dans les Amériques, de 17 % en Afrique et de 36 % en Océanie.

2.5.5 Sous-indice ISL de participation par voie électronique

En tant qu'élément essentiel du développement de l'e-gouvernement, l'Enquête a régulièrement évalué l'état de préparation des gouvernements à « assurer une prise de décision réactive, inclusive, participative et représentative à tous les niveaux », comme prévu par la cible 16.7 des ODD. Le sous-indice de participation par voie électronique utilise une échelle en trois points qui identifie des niveaux progressifs d'engagement basés sur les politiques, les dispositions et les pratiques gouvernementales entourant la participation du public à la gouvernance. Le premier niveau consiste à fournir des informations à la population sur les aspects importants de la vie publique, le deuxième à faire participer le public à des consultations sur l'élaboration des politiques et/ou la fourniture de services à différents stades du processus, et le troisième à tenir compte de la contribution du public et à l'impliquer dans la prise de décision. Les portails et sites Web gouvernementaux sont évalués en fonction de caractéristiques telles que l'intégration de la budgétisation participative ou de mécanismes similaires, la disponibilité de données gouvernementales ouvertes (DGO) en général, dans six secteurs clés étroitement liés à la mise en œuvre des ODD (éducation, emploi, environnement, santé, justice et protection sociale), des données probantes montrant que les voix des citoyens sont entendues dans les discussions et les processus de prise de décision liés à la formulation et l'adoption de politiques sur les questions concernant les populations vulnérables, de même que des données probantes sur les consultations en ligne (via des forums électroniques, des sondages électroniques, des questionnaires électroniques ou d'autres outils de participation par voie électronique), conçues pour faciliter la participation des personnes en situation de vulnérabilité.

Les pays ayant des valeurs d'IDEG plus élevées ont normalement des valeurs IPE plus élevées (voir Figure 2.13). Sur les 76 pays dont l'IDEG est très élevé en 2024, 93 % ont un IPE très élevé (44 pays) ou élevé (27 pays) ; seuls quelques pays ayant un IDEG très élevé - Azerbaïdjan, Brunei Darussalam, Koweït, Ile Maurice et Qatar - ont une valeur IPE relativement faible (0,4302 en moyenne). Trente-trois pays ont un IDEG élevé (Antigua-et-Barbuda, Bahamas, Barbade, Belarus, Bhoutan, État plurinational de Bolivie, Botswana, Cambodge, Côte d'Ivoire, Dominique, El Salvador, Eswatini, Fidji, Guatemala, Jamaïque, Kirghizistan, Liban, Maldives, Maroc, Namibie, Pakistan, Palau, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Sénégal, Seychelles, Sri Lanka, Suriname, Tadjikistan, Tonga, Trinité-et-Tobago, Tunisie, Vanuatu et Zambie) qui ont une valeur moyenne de l'IPE de seulement 0,3852.

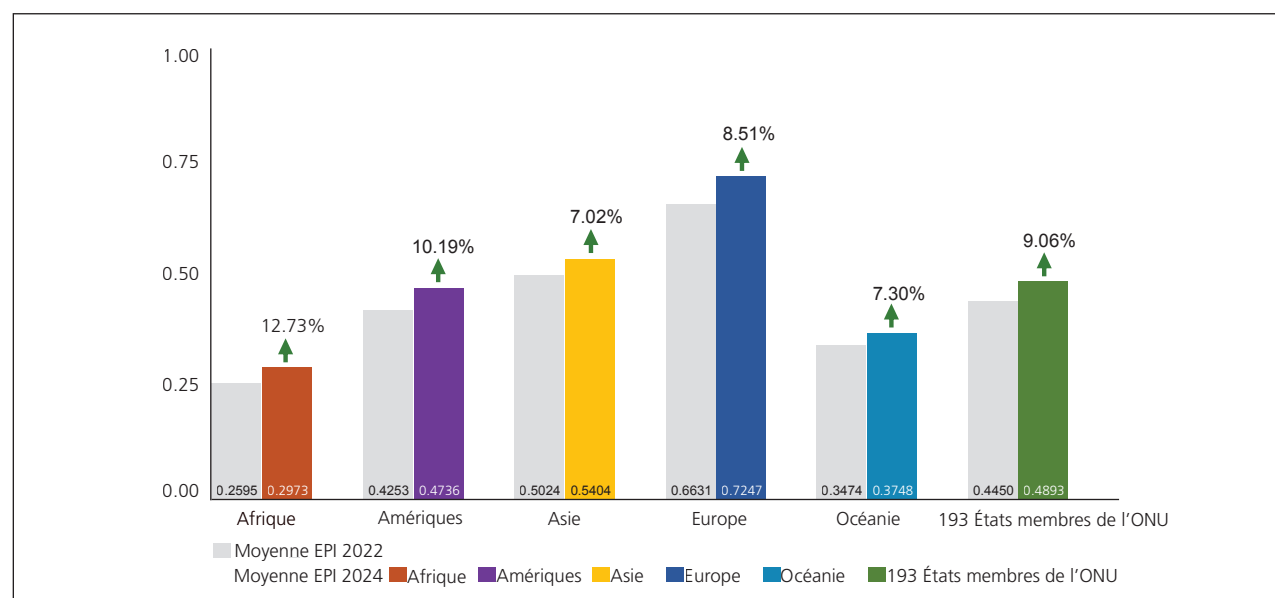
Figure 2.13 Répartition des niveaux de l'IDEG en 2024, comparativement à ceux de l'IPE, dans les États membres des Nations unies



Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Bien que la participation par voie électronique soit le sous-indice le moins avancé des cinq ISL (voir Figure 2.9), la valeur moyenne mondiale de l'IPE a augmenté de 9 %, passant depuis 2022 de 0,4450 à 0,4893 (voir Figure 2.14).

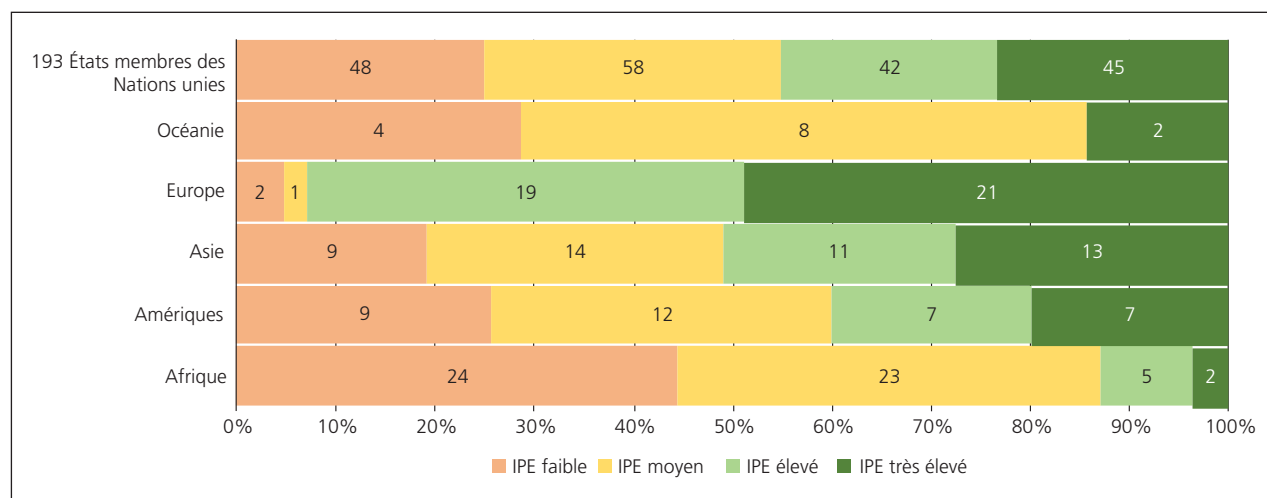
Figure 2.14 Valeurs moyennes de l'IPE par région et pourcentage de variation entre 2022 et 2024



Sources: Enquêtes 2022 et 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Les régions ont toutes enregistré des améliorations en matière d'engagement proactif avec le public à travers le processus de participation par voie électronique. Toutefois, les disparités régionales restent importantes : 93 % des pays d'Europe ont des valeurs d'IPE élevées ou très élevées (allant de 0,5 à 1), contre 49 % en Asie, 40 % dans les Amériques, 14 % en Océanie et 13 % en Afrique (voir Figure 2.15).² Dans la mesure où elles abordent des aspects spécifiques de la participation par voie électronique, les variations régionales sont examinées ci-dessous.

Figure 2.15 Répartition mondiale et régionale des pays par niveau d'IPE pour l'année 2024

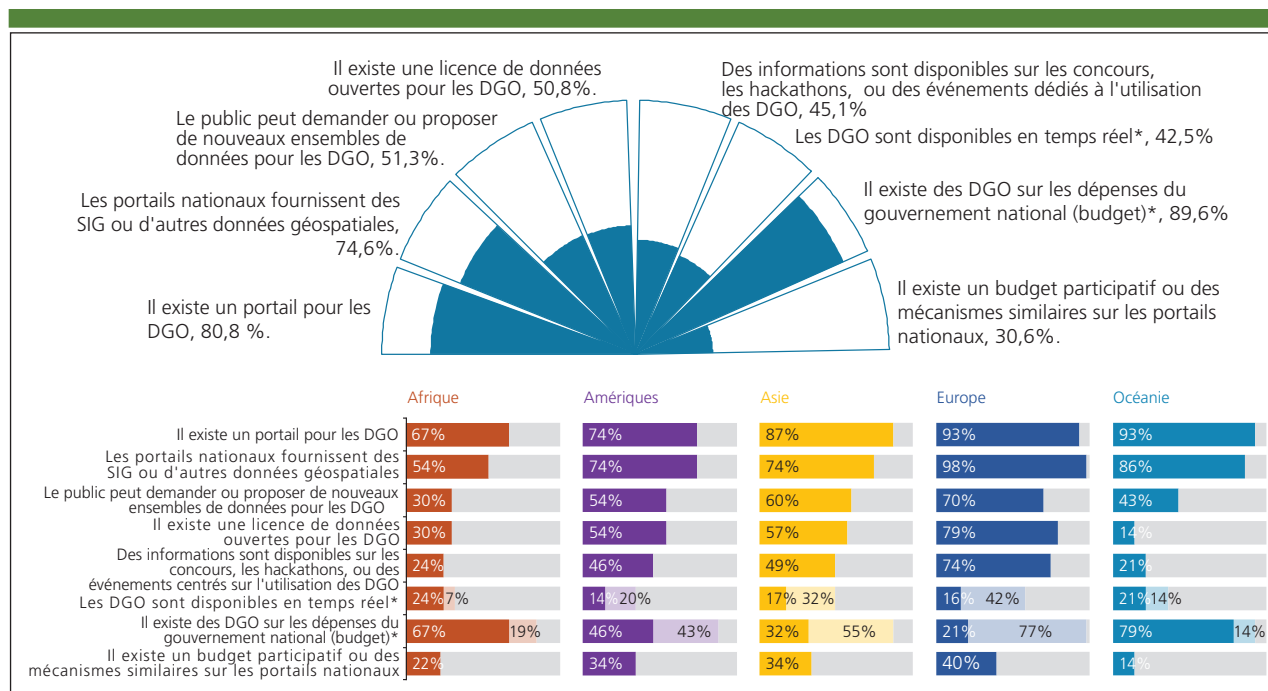


Source: Enquêtes 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement

Information par voie électronique (e-information)

Les tendances mondiales en matière de partage de l'information gouvernementale avec le public s'améliorent. Comme indiqué dans la figure 2.16, 81 % des pays publient des informations sur des portails dédiés aux DGO, et 75 % fournissent des systèmes d'information géographique (SIG) ou d'autres données géospatiales sur leurs portails nationaux. Ces deux aspects de la gouvernance des données progressent dans toutes les régions de manière assez cohérente, bien qu'à un rythme variable. En Europe, par exemple, presque tous les pays disposent de portails de DGO et publient des données SIG, tandis qu'en Afrique, les parts respectives sont de 76 et 54 %. Dans seulement 51 % des pays, il est possible de demander ou de proposer de nouvelles séries de données gouvernementales ouvertes ou de réutiliser librement des données à travers l'adoption de licences de données ouvertes par le gouvernement. Les pays sont encore moins nombreux à promouvoir activement l'utilisation des données ouvertes par le biais de hackathons et de concours (45 %), ou à rendre les DGO disponibles en temps réel (43 %). L'Europe est en tête de classement pour tout ce qui relève des aspects de la gouvernance des données ouvertes, suivie de l'Asie et des Amériques. En Afrique et en Océanie, la situation varie en fonction de l'aspect de la gouvernance des données ouvertes. A titre d'exemple, le public peut demander ou proposer de nouveaux ensembles de données dans 43 % des pays d'Océanie contre 30 % en Afrique, tandis que davantage de pays ont adopté des licences de données ouvertes en Afrique (30 %) qu'en Océanie (14 %).

Figure 2.16 Pourcentage de pays disposant de portails de DGO et de divers aspects de la gouvernance des données ouvertes



Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Remarque: La disponibilité des DGO dans des formats lisibles par machine est signalée par une nuance de couleur plus claire sur les graphiques représentant la performance des régions.

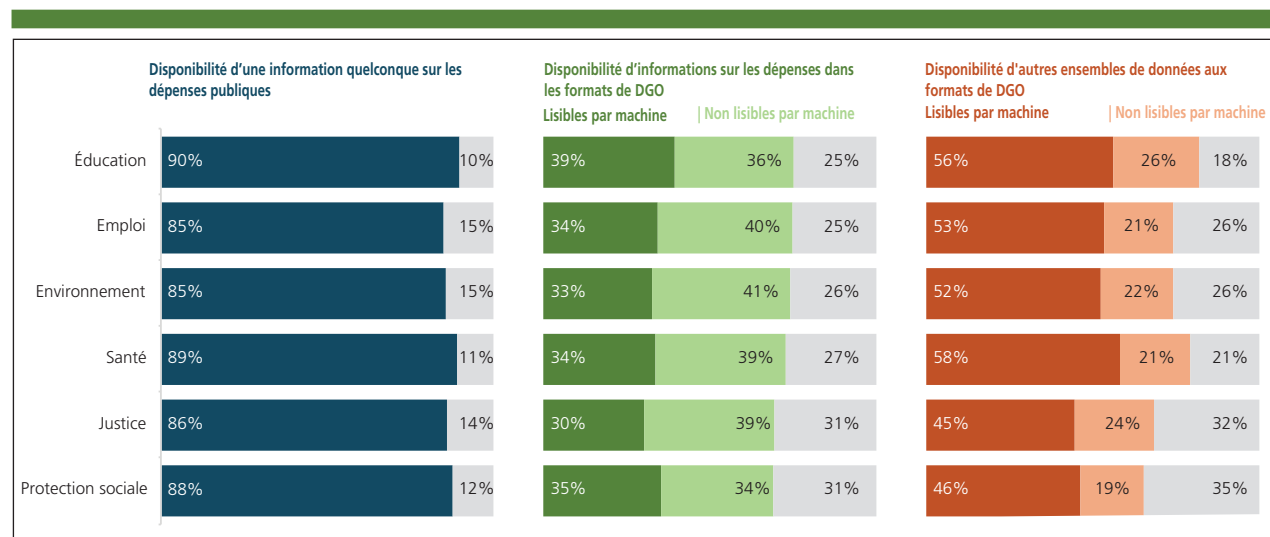
* La disponibilité des DGO en temps réel pour les ensembles de données à la fois lisibles et non lisibles par machine.

La disponibilité d'informations utiles sur des aspects clés de l'administration publique, notamment dans des formats de données ouverts, permet aux gens de s'engager dans un discours public mieux informé sur les questions politiques. Pour évaluer l'accessibilité de telles informations, l'Enquête a suivi les pratiques des gouvernements en matière de partage des informations concernant les budgets et dépenses nationaux dans six secteurs fortement liés à la mise en œuvre des ODD. Comme le montre la figure 2.16, près de 90 % des pays publient des ensembles de données ouvertes sur le budget national et les dépenses publiques (45 % dans des formats lisibles par machine) ; néanmoins, seuls 31 % des pays ont mis en place un mécanisme de budgétisation participative.

Des informations sur les dépenses publiques sectorielles dans des formats mixtes sont disponibles dans 9 pays sur 10 (voir Figure 2.17) ; cependant, seul un tiers environ des pays couverts par l'Enquête publient leurs ensembles de données relatives aux dépenses dans des formats ouverts lisibles par machine.

Des ensembles de données sont disponibles dans les domaines de l'éducation (82 %), de la santé (79 %), de l'environnement et de l'emploi (74 % chacun), de la justice (68 %) et de la protection sociale (65 %). Lorsque ces informations sont disponibles, elles le sont souvent dans des formats lisibles par machine (45 à 58 % du temps).

Figure 2.17 Pourcentage de pays publiant en 2024 des informations sur le budget, les dépenses nationales ou des ensembles de données sectorielles

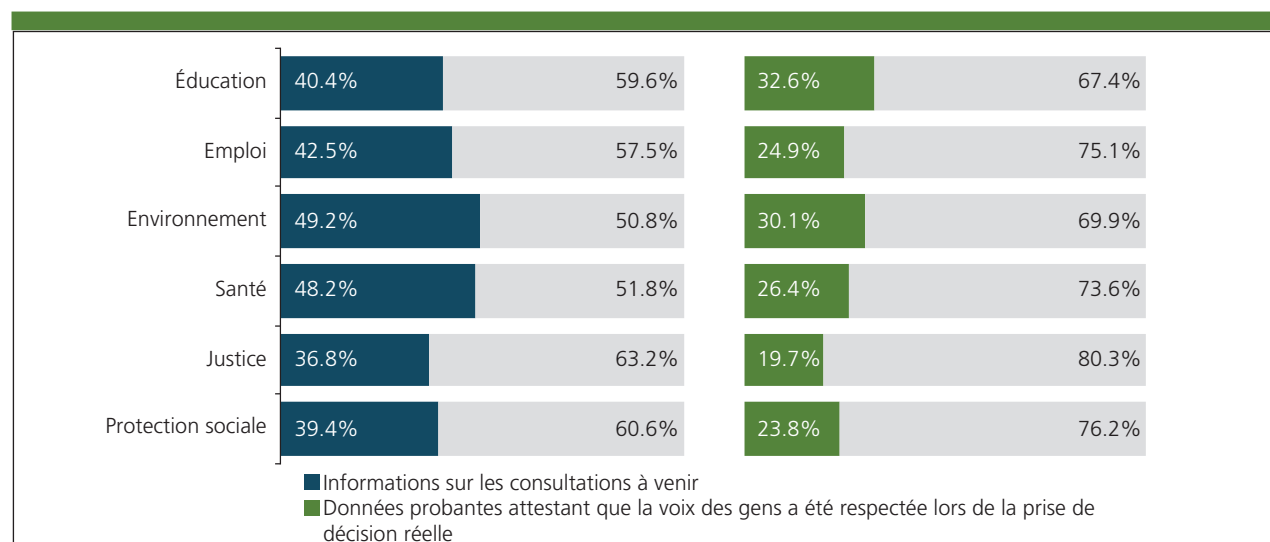


Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Consultation et prise de décision par voie électronique

L'Enquête évalue soigneusement le degré de proactivité des gouvernements en matière d'intégration de la contribution du public, en particulier de ceux qui vivent dans des situations vulnérables, à l'élaboration des politiques dans les six secteurs les plus fortement liés à la mise en œuvre des ODD. La figure 2.18 montre que dans près de la moitié des États membres, des informations sur les consultations à venir dans les domaines de l'environnement et de la santé peuvent être trouvées sur les portails gouvernementaux. Entre 37 et 43 % des pays informent le public des consultations à venir sur l'éducation, l'emploi, la protection sociale ou les questions liées à la justice. Les données probantes qui montrent que la voix des citoyens a été entendue et leurs commentaires pris en considération dans la prise de décision effective dans ces secteurs se trouvent dans beaucoup moins de pays (17 % en moyenne).

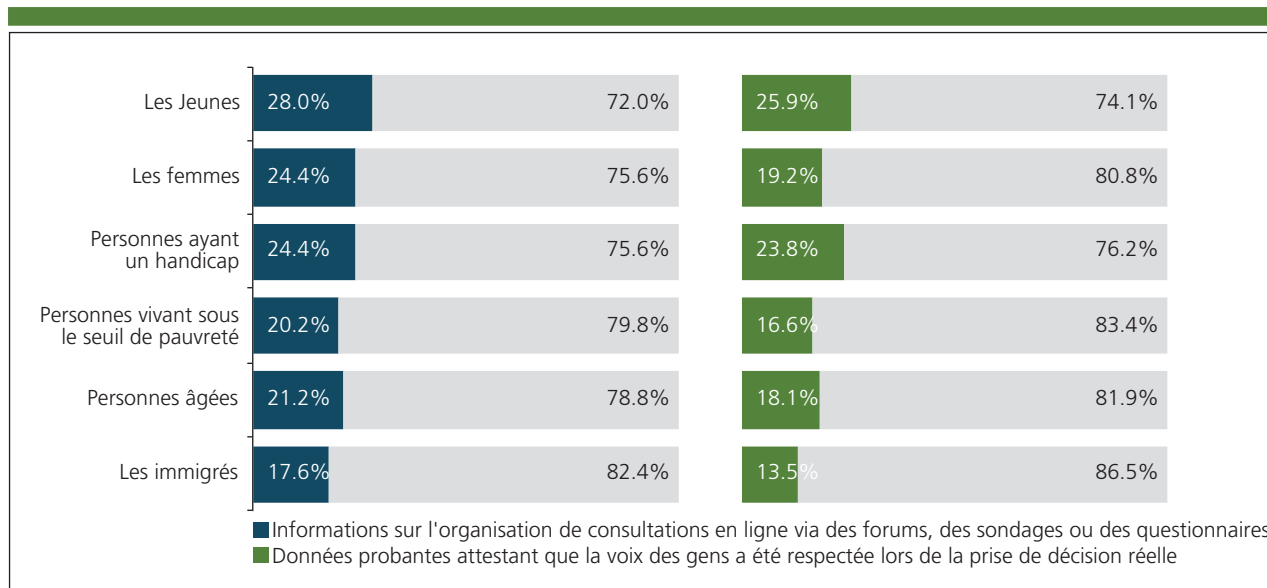
Figure 2.18 Pourcentage de pays fournissant des informations, par secteur, sur les consultations à venir et des données probantes montrant que les voix de la population ont été incluses dans la prise de décision réelle (2024)



Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Tel qu'indiqué dans la figure 2.19, entre 18 et 28 % des pays ont publié des informations sur les consultations électroniques ayant eu lieu avec des personnes en situation de vulnérabilité au cours des 12 mois précédant la conduite de l'Enquête, le groupe concerné dans le plus grand nombre de pays étant les jeunes (28 %), suivis des personnes en situation de handicap et des femmes (24 % chacun), des personnes âgées (21 %), de celles vivant en dessous du seuil de pauvreté (20 %), ainsi que des migrants (18 %). Les données probantes sur les contributions des groupes vulnérables inclus dans la prise de décision effective sont disponibles pour moins de pays (entre 14 et 26 %, selon le groupe).

Figure 2.19 Engager les plus vulnérables de la société : pourcentage de pays annonçant en 2024 des consultations à venir et fournissant des preuves sur la prise en compte de la voix des citoyens dans la prise de décision effective



Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

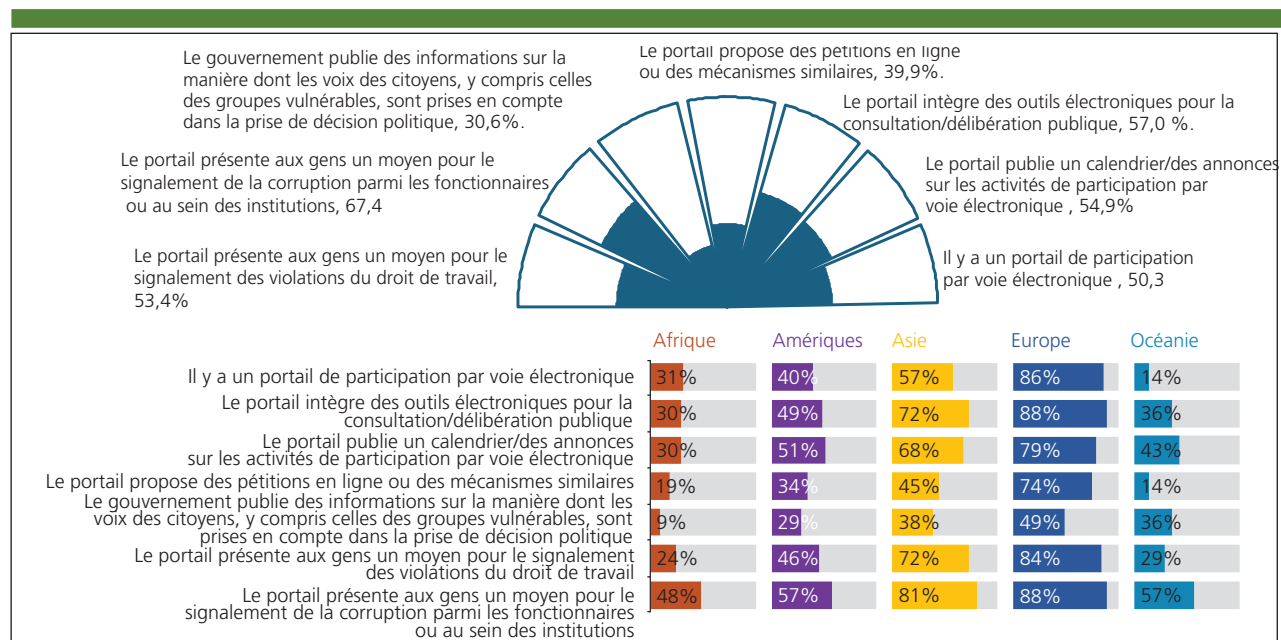
Autres outils appuyant la participation par voie électronique et la responsabilité des gouvernements

Permettre aux citoyens de dénoncer la corruption de fonctionnaires ou d'institutions publiques, et engager proactivement les citoyens dans les processus de participation par voie électronique sont deux moyens d'améliorer la responsabilité des gouvernements et d'accroître la participation du public.

Les résultats de l'Enquête 2024 indiquent que les portails de plus de deux tiers des États membres mettent en place des canaux pour le signalement de la corruption (voir Figure 2.20). Le niveau de conformité le plus élevé se trouve en Europe (88 %), suivie de l'Asie (81 %), des Amériques et de l'Océanie (57 % chacune), et de l'Afrique (48 %). Plus de la moitié des pays (53 %) ont également créé des mécanismes permettant le signalement des violations du droit du travail.

Environ 50 % des États membres disposent d'un portail de participation par voie électronique dédié à cet effet, 55 % publient des annonces dans le calendrier concernant les consultations à venir et d'autres activités participatives, et environ 40 % utilisent des pétitions par voie électronique ou des mécanismes similaires pour engager la population dans les délibérations politiques. La région avec

Figure 2.20 Pourcentage de pays proposant en 2024 divers mécanismes et outils de participation par voie électronique



Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

la plus haute proportion de pays fournissant des données probantes indiquant qu'il a été mené au moins une consultation par voie électronique au cours des 12 mois précédant la conduite de l'Enquête est l'Europe (91 %), suivie de l'Asie (70 %), des Amériques (60 %), de l'Afrique (24 %) et de l'Océanie (14 %).

Les informations sur les résultats de telles délibérations ou sur la manière dont les voix des citoyens sont prises en considération dans la prise de décisions politiques sont publiées en moyenne par seulement 31 % des pays couverts par l'Enquête, bien que les disparités régionales soient assez manifestes. Ainsi, près de la moitié des pays européens, un peu plus d'un tiers des pays d'Asie et d'Océanie, un peu moins d'un tiers des pays des Amériques, et seulement un dixième des pays d'Afrique publient les résultats des délibérations publiques sur leurs portails.

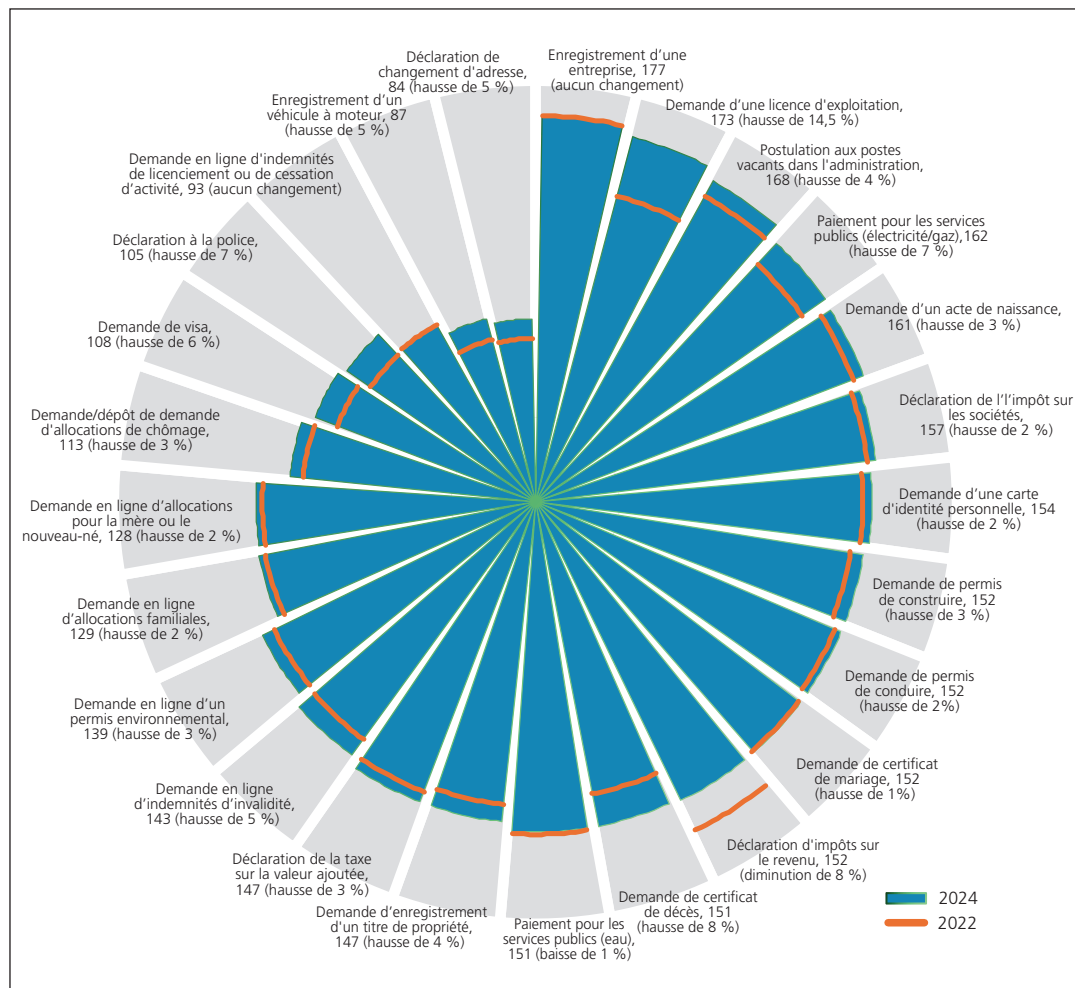
S'agissant de la proportion de pays dans chaque région offrant de manière proactive des canaux, outils ou mécanismes de participation par voie électronique, l'Europe est chef de file en la matière (78 %), suivie de l'Asie (62 %), des Amériques (44 %), de l'Océanie (33 %) et de l'Afrique (27 %).

2.5.6 Sous-indice ISL de fourniture de service : progrès en matière de fourniture de services en ligne

Le sous-indice de fourniture des services ISL évalue la disponibilité de divers services transactionnels en ligne, la manière dont les services gouvernementaux sont accessibles (via un portail principal ou plusieurs canaux), l'existence et la fonctionnalité des plateformes d'approvisionnement par voie électronique et de facturation numérique, l'intégration des données et technologies géospatiales ou SIG en matière de fourniture de services en ligne, ainsi que la disponibilité de services spécifiques à un secteur et de services pour les personnes en situation de vulnérabilité. L'analyse des données et les principales conclusions sont présentées ci-dessous.

En ce qui concerne l'Enquête de 2024, 25 services en ligne ont été évalués, ce qui indique une hausse par rapport aux 22 services évalués lors du dernier cycle d'enquête. Le nombre de pays offrant au moins l'un de ces services en ligne n'a pas changé, restant à 189 (98 %) des 193 États membres. La figure 2.21 illustre l'extension générale de la gamme de services proposés, ce qui se traduit par l'augmentation du nombre de pays proposant chaque type de service.

Figure 2.21 Tendances de fourniture de services transactionnels en ligne entre 2022 et 2024
(Nombre de pays et pourcentage de variation)



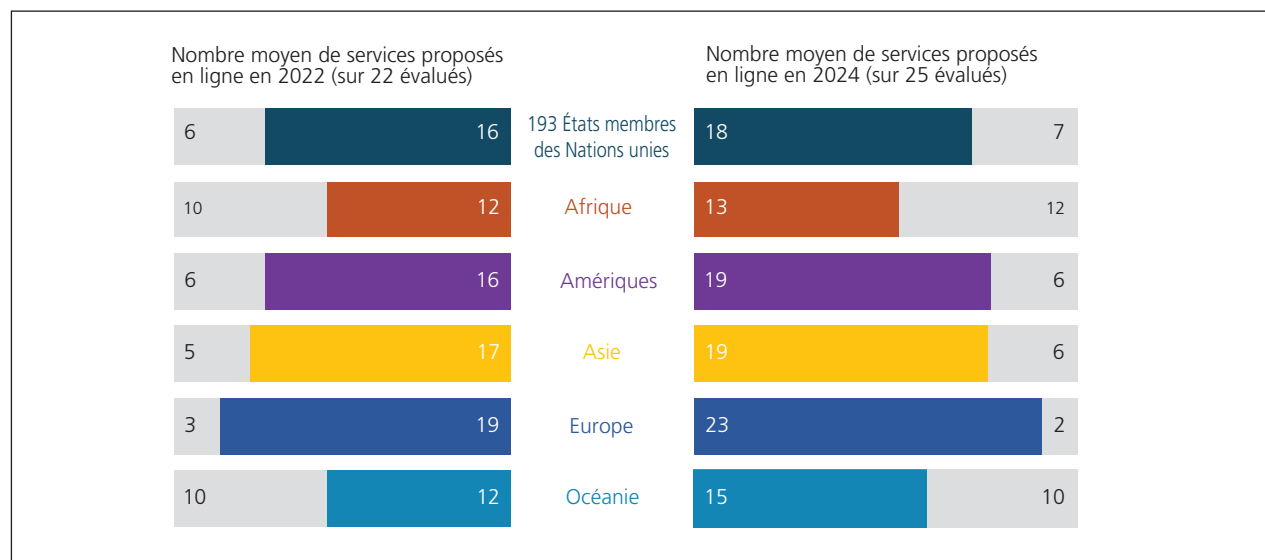
Sources: Enquêtes 2022 et 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

La fourniture en ligne de tous les types de services, à l'exception de quatre, a augmenté de 1 à 14,5 %, ce qui correspond à une hausse de 3 % au niveau mondial. Le nombre de pays qui permettent aux entreprises l'immatriculation d'une société (177), ainsi que la demande en ligne d'indemnités de licenciement ou de cessation d'activité (93) n'a pas changé depuis 2022. Les services en ligne, désormais proposés par moins de pays, comprennent la déclaration d'impôts sur le revenu et le règlement des factures d'eau (reflétés respectivement par des baisses de 8 et 1 %). Cette baisse est probablement due au transfert des services vers les plateformes de paiement du secteur privé (par exemple, pour le règlement des services publics) ou à l'indisponibilité temporaire des plateformes gouvernementales lors de l'évaluation.

Les services transactionnels en ligne les plus répandus restent l'enregistrement d'une nouvelle entreprise (177 pays) et la demande d'une licence d'exploitation (173 pays). Les services en ligne les plus fréquemment proposés sont les suivants : postulation pour des postes vacants dans l'administration, règlement des factures de services publics (électricité et gaz), demande d'acte de naissance et déclaration d'impôts sur les sociétés. La déclaration électronique d'impôts sur les sociétés est proposée par plus de pays que celle faite en ligne pour l'impôt sur le revenu, ce qui constitue une différence par rapport à 2022. Les services de déclaration fiscale sont plus fréquemment proposés aux entreprises (157 pays) qu'aux particuliers (152 pays pour l'impôt sur le revenu et 147 pays pour la taxe sur la valeur ajoutée, ou TVA). Parmi les services en ligne les moins proposés figurent le changement d'adresse (84 pays) et l'enregistrement d'un véhicule à moteur (87 pays), bien que ces deux services soient proposés par 5 % de pays en plus en 2024 qu'en 2022.

A l'échelle mondiale, le nombre moyen de services proposés en ligne est passé de 16 en 2022 à 18 en 2024 (voir Figure 2.22). Il convient de noter que si le nombre de services en ligne a augmenté, le pourcentage de services en ligne proposés par rapport au nombre de personnes évaluées est resté à peu près le même (72-73 % en moyenne). Les pays européens proposent en moyenne le plus grand nombre de services (23), suivis par les Amériques et l'Asie (19 chacun), l'Océanie (15) et l'Afrique (13).

Figure 2.22 Nombre moyen de services en ligne proposés dans le monde et dans chaque région en 2022 et 2024



Sources: Enquêtes 2022 et 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Degré de numérisation des services en ligne

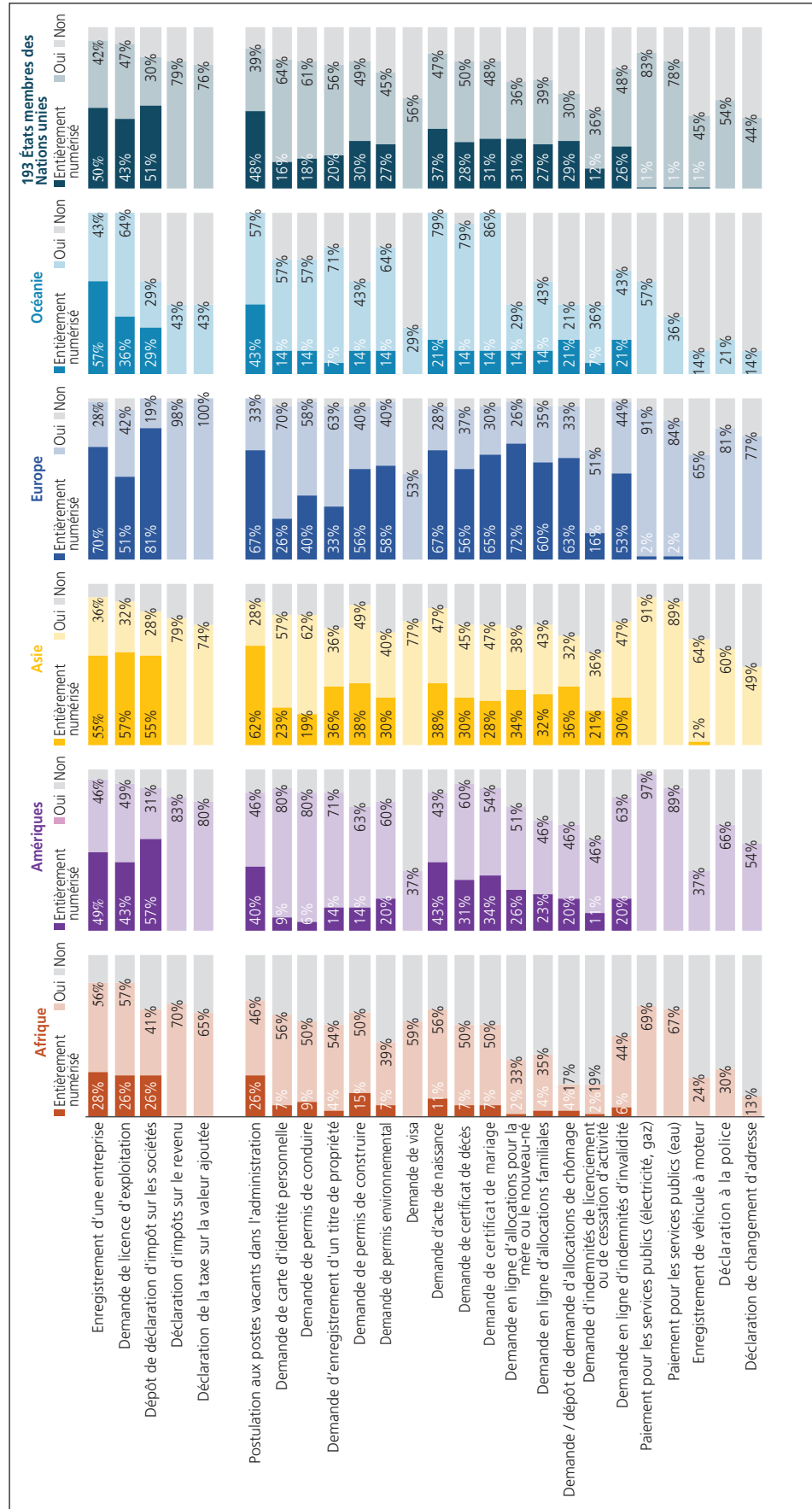
Outre la vérification de la disponibilité de 25 services en ligne dans les États membres, l'Enquête a évalué le niveau de numérisation de 19 de ces services pour déterminer si les usagers peuvent effectuer des opérations entièrement en ligne.

Au niveau régional, l'Europe présente le plus haut degré de numérisation complète parmi les services évalués, suivie par l'Asie, les Amériques, l'Océanie et l'Afrique. Tant au niveau régional que mondial, les taux de numérisation complète sont les plus élevés pour les types de services en ligne qui viennent en support à l'enregistrement des entreprises, l'octroi de licences et le paiement des impôts (environ 50 % au niveau mondial), ainsi que les candidatures aux postes vacants dans l'administration (48 %).

En 2022, l'Enquête a commencé à évaluer divers services liés à la protection sociale, notamment ceux qui permettent aux personnes de demander en ligne des allocations familiales, des allocations maternelles ou néonatales, des allocations de chômage et des indemnités de licenciement ou de cessation d'activité en cas de perte d'emploi. Le nombre de pays offrant ces services a augmenté en moyenne de 2 % en 2024, bien que des disparités régionales persistent. Les taux de numérisation complète de ces services se situent en moyenne autour de 25 % à l'échelle mondiale.

Ces conclusions indiquent que la majorité des pays utilisent leurs portails pour fournir des informations et des formulaires, mais que dans la plupart des cas, il est toujours nécessaire de se présenter en personne pour effectuer des opérations de service public (voir Figure 2.23).

Figure 2.23 Pourcentage de pays proposant en 2024 des services pouvant être effectués partiellement ou entièrement en ligne, répartis par région



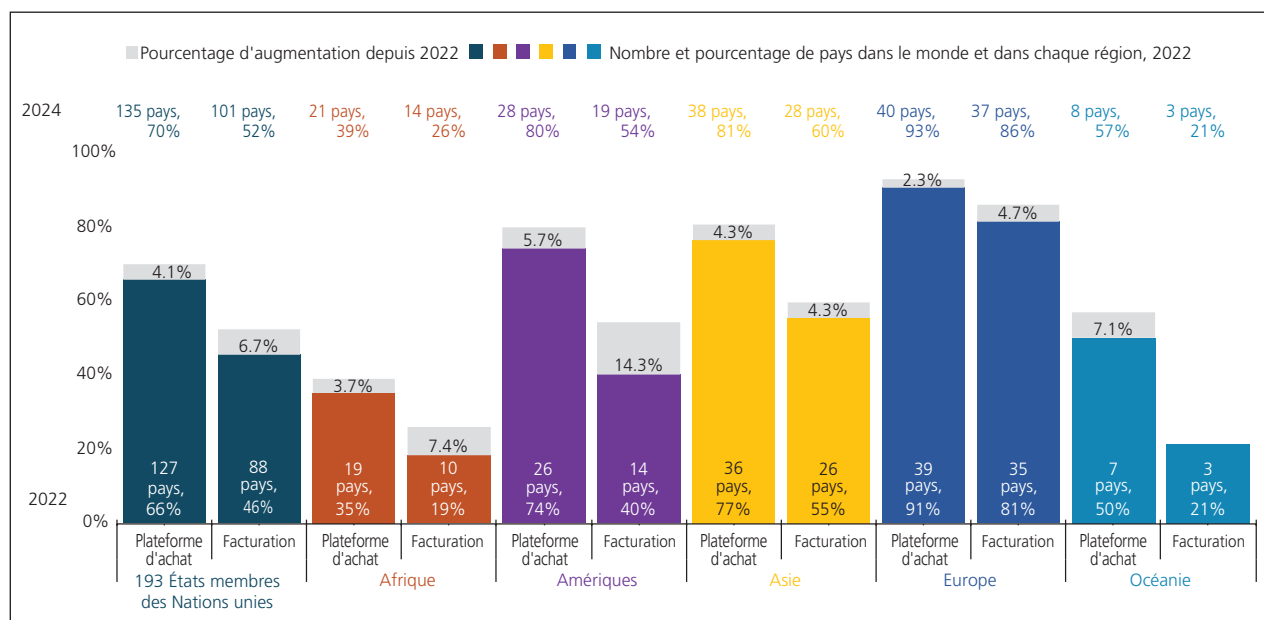
Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Remarque: Les nuances de couleurs plus foncées mettent en évidence la proportion de services entièrement numérisés dans chaque région, et celles plus claires indiquent la disponibilité d'informations, de formulaires en ligne ou d'instructions sur les services proposés par les gouvernements.

Services publics de passation de marchés

Un total de 135 pays (70 %) disposent de portails dédiés à la passation de marchés en ligne, soit une augmentation de 4 % depuis 2022. Le nombre de pays qui émettent des factures numériques par le biais de leurs portails d'approvisionnement électronique a augmenté de près de 7 % et s'élève désormais à 101 (52 %). Presque tous les pays d'Europe (93 %) ont des portails d'approvisionnement en ligne, et la plupart (86 %) proposent une facturation numérique. En Asie et dans les Amériques, environ 80 % des pays disposent de portails, mais ils sont moins nombreux (respectivement 60 et 54 %) à émettre des factures numériques. L'écart est plus important en Océanie et en Afrique, où les proportions correspondantes sont respectivement de 57 contre 21 % et de 39 contre 26 %. Il convient de noter qu'une fois les portails d'approvisionnement en ligne mis en place, il peut s'écouler un certain temps avant que les pays n'intègrent la facturation électronique. Dans les Amériques, par exemple, le nombre de pays disposant de portails d'achats électroniques a augmenté de 5,7 % depuis 2022, tandis que le nombre de pays proposant la facturation électronique a augmenté de 14,3 % (voir Figure 2.24).

Figure 2.24 Données mondiales et régionales de 2022 et 2024 relatives au nombre et au pourcentage de pays disposant de plateformes d'approvisionnement en ligne et de capacités de facturation numérique



Sources: Enquêtes 2022 et 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

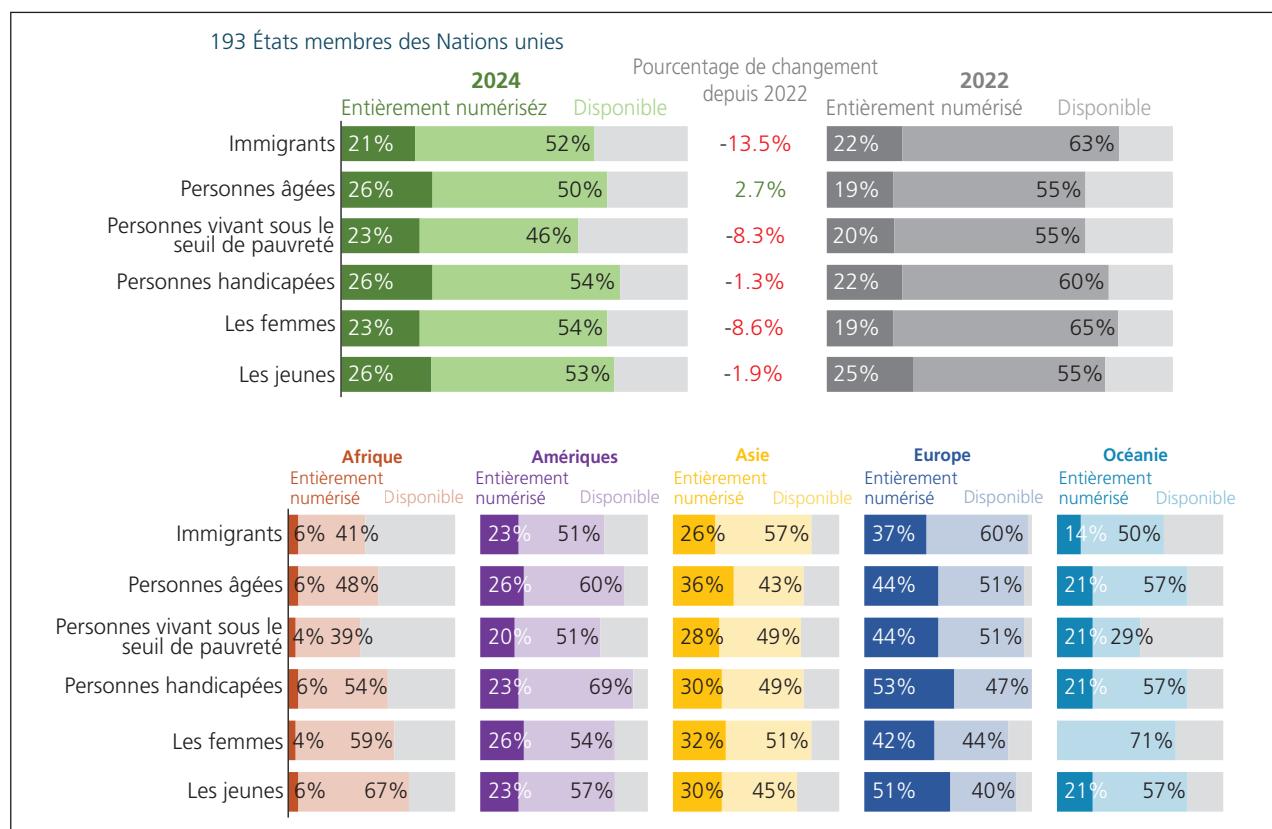
2.5.7 Services ciblés pour les personnes en situation de vulnérabilité

Le nombre de pays qui donnent des informations et qui dispensent des services ciblant les populations vulnérables spécifiques a diminué en moyenne de 5 % entre 2022 et 2024. Comme indiqué dans la figure 2.25, la plus forte baisse (13,5 %) est enregistrée pour les migrants ; il s'agit là d'un changement alarmant étant donné qu'en 2022 les services destinés au soutien des migrants étaient dispensés par le plus grand nombre de pays (163 contre 141 pays en 2024). La fourniture de services pour les femmes (148 pays) et les personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté (132 pays) a également diminué (respectivement de 8,6 et 8,3 %). Il en est de même pour les services destinés aux jeunes (de 155 à 152 pays, ce qui représente une diminution de 1,9 %), et pour les services de soutien aux personnes en situation de handicap (une baisse de 157 à 155 pays, ce qui représente une diminution de 1,3 %). La seule amélioration a été une augmentation de 2,7 % du nombre de pays

dispensant des services aux personnes âgées (148 pays en 2024 contre 144 en 2022). Des études supplémentaires sont nécessaires pour l'examen des raisons possibles d'une telle diminution. Dans ce contexte, une note positive a trait à la fourniture de services pouvant être entièrement effectués en ligne, qui a augmenté en moyenne de 1 à 7 % pour tous les groupes, à l'exception des migrants. Les pays avancent progressivement vers l'amélioration de la commodité et de l'efficacité des services bénéficiant aux usagers.

L'Europe reste la région la plus homogène en matière de fourniture de services en ligne pour les personnes en situation de vulnérabilité (94 % des pays), et pour 45 % de ces services (représentant la proportion la plus élevée parmi les régions), les opérations peuvent être effectuées en ligne. Bien qu'il y ait eu un ralentissement dans la fourniture de services en ligne pour les populations vulnérables, la majorité des États membres des Nations unies (plus de 80 %) proposent encore de tels services. Au niveau des régions, l'Europe représente la proportion la plus élevée, suivie des Amériques (80 %), de l'Asie (79 %), de l'Océanie (70 %), et de l'Afrique (56 %). Les Amériques et l'Asie ont des proportions correspondantes aux pays qui proposent des services aux personnes en situation de vulnérabilité ; cependant, les services entièrement numérisés sont proposés par plus de pays en Asie (30 %) que dans les Amériques (23 %).

Figure 2.25 Pourcentage de pays proposant en 2022 et 2024 des services aux personnes en situation de vulnérabilité, pouvant être complétés partiellement ou entièrement en ligne



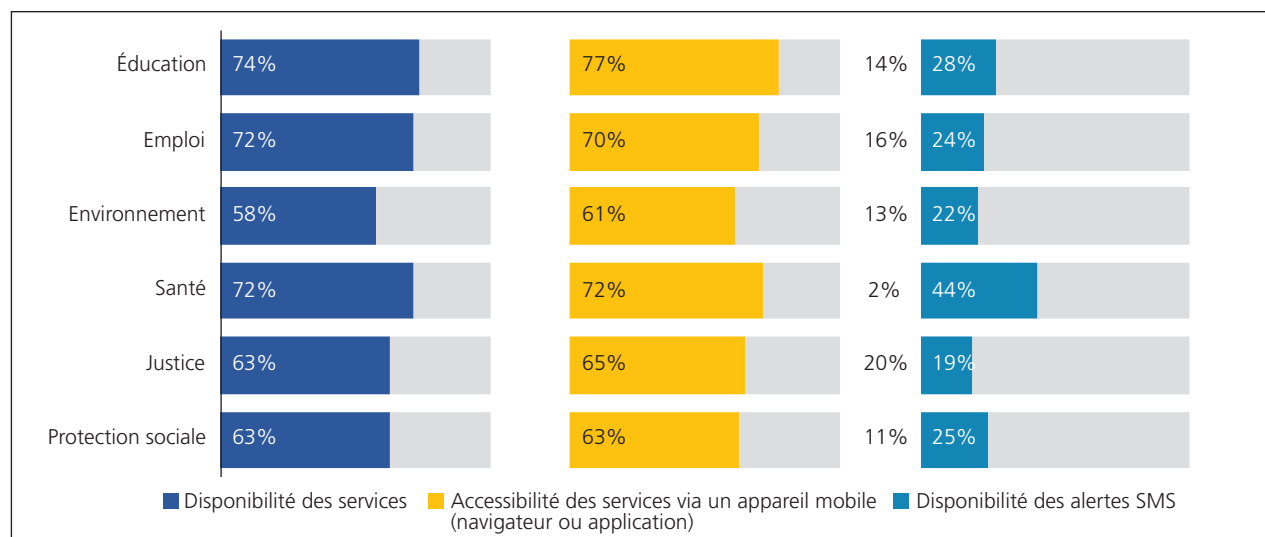
Sources: Enquêtes 2022 et 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement .

La proportion de pays dispensant des services aux personnes en situation de vulnérabilité est passée de 45 à 70 % en Océanie, et de 44 à 56 % en Afrique. Cependant, la part des pays proposant des services entièrement numérisés n'est que de 21 % en Océanie et de 5 % en Afrique.

2.5.8 Informations et services sectoriels en ligne : partage via les technologies mobiles

Des services en ligne concernant particulièrement la santé, l'éducation, l'emploi, l'environnement, la justice et la protection sociale peuvent être trouvés sur les portails de 58 à 74 % des pays couverts par l'Enquête (voir Figure 2.26), et la plupart de ces services sont facilement accessibles par le biais de technologies et d'applications mobiles (apps). Les services relatifs à l'éducation, la santé et l'emploi sont les plus répandus et sont disponibles dans près de trois quarts des pays étudiés. Les services liés à la justice (63 %), à la protection sociale (63 %) et à l'environnement (58 %) sont présents sur les portails d'un plus petit nombre de pays. Bien que les gouvernements utilisent encore les alertes SMS pour informer la population sur des services sectoriels ou des questions importantes, cette pratique n'est pas très répandue ; 44 % des pays utilisent encore les SMS pour les alertes dans le secteur de la santé, mais pour les cinq autres secteurs, les proportions correspondantes oscillent entre 19 et 28 %.

Figure 2.26 Pourcentage de pays fournissant en 2024 des informations et des services sectoriels en ligne, et par le biais de canaux mobiles et d'alertes SMS

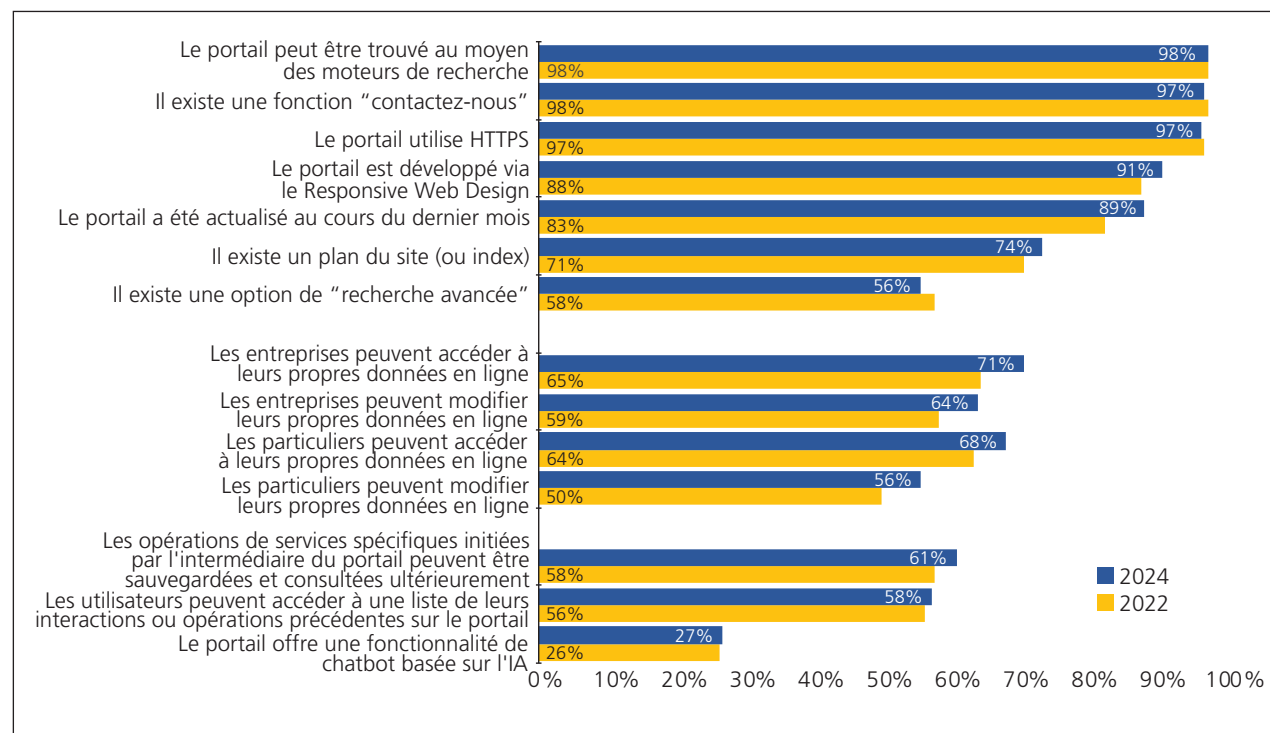


Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

2.5.9 Sous-indice de technologie

Au moment où les évaluations de l'Enquête 2024 ont été effectuées, tous les pays, hormis Belize, disposaient de portails nationaux accessibles, dont 98 % pouvaient être trouvés à l'aide de moteurs de recherche. La plupart des portails gouvernementaux (97 %) disposent d'une page « contactez-nous », et utilisent le protocole de transfert hypertexte sécurisé (HTTPS) pour proposer une expérience sûre aux usagers (voir Figure 2.27). Dans 91 % des pays concernés par l'évaluation, les portails ont été développés via le Responsive Web Design (une hausse de 3 % depuis 2022), et dans 89 % des cas, les portails sont actualisés au moins une fois par mois (une hausse de 6 %). La plupart des portails disposent d'un plan du site (74 %), et proposent des options de « recherche avancée » (56 %). Il convient de noter ici que la proportion de pays proposant de telles possibilités a diminué (de 58 %) depuis 2022.

Figure 2.27 Nombre d'États membres dont les portails intègrent en 2022 et 2024 les caractéristiques technologiques évaluées



Sources: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Le nombre de pays qui permettent aux particuliers et aux entreprises d'accéder à leurs données ou de les modifier sur les portails gouvernementaux a augmenté en moyenne de 6 % depuis 2022. Au niveau mondial, davantage de pays permettent aux usagers d'accéder à leurs données (71 % pour les entreprises et 68 % pour les particuliers) que de les modifier (64 % pour les entreprises et 56 % pour les particuliers).

Dans 118 pays (soit une augmentation de 3 % par rapport à 2022), il est possible pour les usagers de sauvegarder des opérations de services spécifiques entamées sur le portail et d'y accéder ultérieurement. La proportion de pays qui permettent aux usagers d'accéder à une liste de leurs opérations précédentes, ou qui s'appuient sur des fonctionnalités de chatbot basées sur l'IA, est presque la même en 2024 qu'en 2022.

Pour l'Enquête 2024, un nouvel indicateur « d'accessibilité financière » a été ajouté à l'IIT, et l'utilisation de l'indicateur « abonnements à la téléphonie large-bande fixe (câblé) » a été abandonnée (voir l'annexe technique pour plus de détails sur la méthodologie utilisée). Bien que le sous-indice de technologie afférent à l'ISL ne comprenne pas de données sur les composantes de l'IIT, il importe de souligner les changements dans les indicateurs de l'IIT, survenus dans le cadre de l'évolution du paysage du progrès technologique. Le Tableau 2.8 récapitule les conclusions mondiales et régionales concernant les indicateurs liés à la tarification des services mobiles, aux abonnements à la téléphonie large -bande et aux abonnements cellulaires, ainsi qu'à l'utilisation de l'Internet pour les années 2022 et 2024. La figure 2.28 met en évidence l'évolution de ces trois derniers indicateurs entre 2022 et 2024.

L'usage de l'Internet et les abonnements aux services de téléphonie mobile large-bande et cellulaires sont à la hausse. C'est en Océanie (49 %) et en Afrique (31 %) que l'usage de l'Internet a le plus progressé. Le taux d'abonnement actif à la téléphonie large-bande a augmenté de 27 % en Afrique, de 10 % en Asie et dans les Amériques, et de 8 % en Europe, mais il a diminué de près de 2 % en Océanie (voir Figure 2.28). L'Europe reste le chef de file en matière d'utilisation active de la téléphonie large-bande, avec 105 abonnements pour 100 habitants, suivie de l'Asie (89) et des Amériques (73).

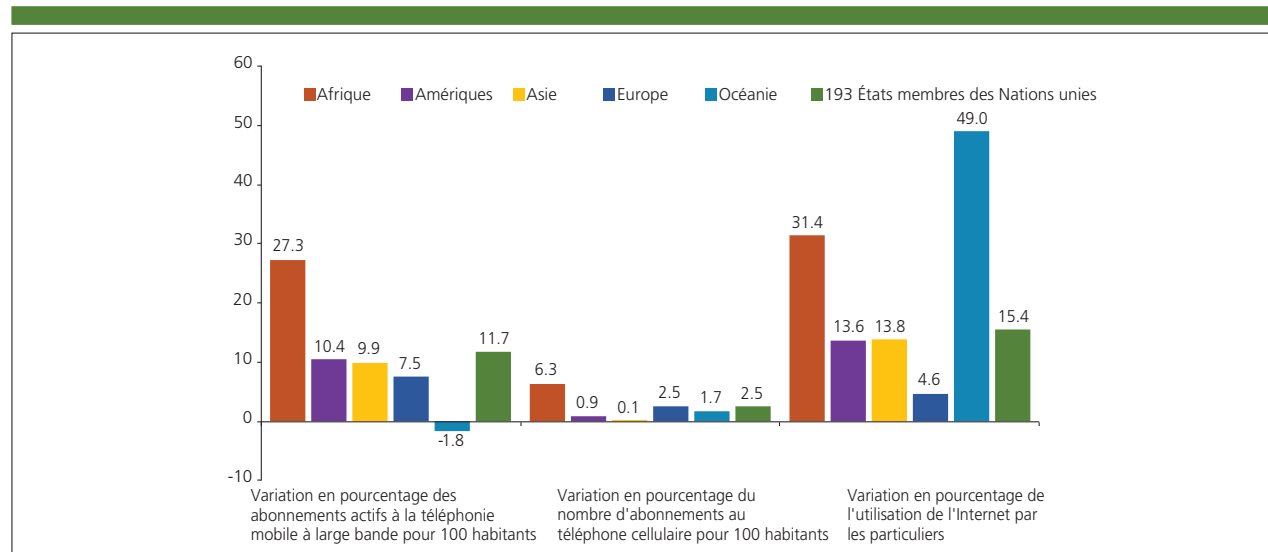
Tableau 2.8 Accessibilité financière en 2022 et 2024 des services mobiles de données et de voix, des abonnements de téléphonie mobile à large bande et abonnements cellulaires pour 100 habitants, ainsi que le pourcentage, par région, des particuliers utilisant l'Internet

	Accessibilité financière		Abonnements actifs à la téléphonie mobile sur large bande pour 100 habitants		Abonnements au téléphone cellulaire pour 100 habitants		Pourcentage des particuliers utilisant l'Internet	
	Prix du panier de consommation des données mobiles et des services vocaux sur large bande (en pourcentage du RNB par habitant)							
	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022
Afrique	10.4	-	54.4	42.77	88.95	83.68	43.4	33.01
Amériques	3.8	-	72.8	65.96	102.83	101.92	77.1	67.81
Asie	2.8	-	88.5	80.5	106.05	105.93	71.9	63.21
Europe	1.1	-	105.2	97.9	116.75	113.86	89.5	85.52
Océanie	7.6	-	42.4	43.15	73.76	72.53	65.0	43.59
193 États membres des Nations unies	5.2	-	76.5	68.47	100.73	98.32	68.3	59.14

Sources: UIT, Statistiques sur les particuliers utilisant l'Internet (2022 et 2024), disponible sur <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>; UIT, "Panier de consommation des données mobiles et des services vocaux sur large bande", DataHub, disponible sur <https://datahub.itu.int/data/?i=34619>.

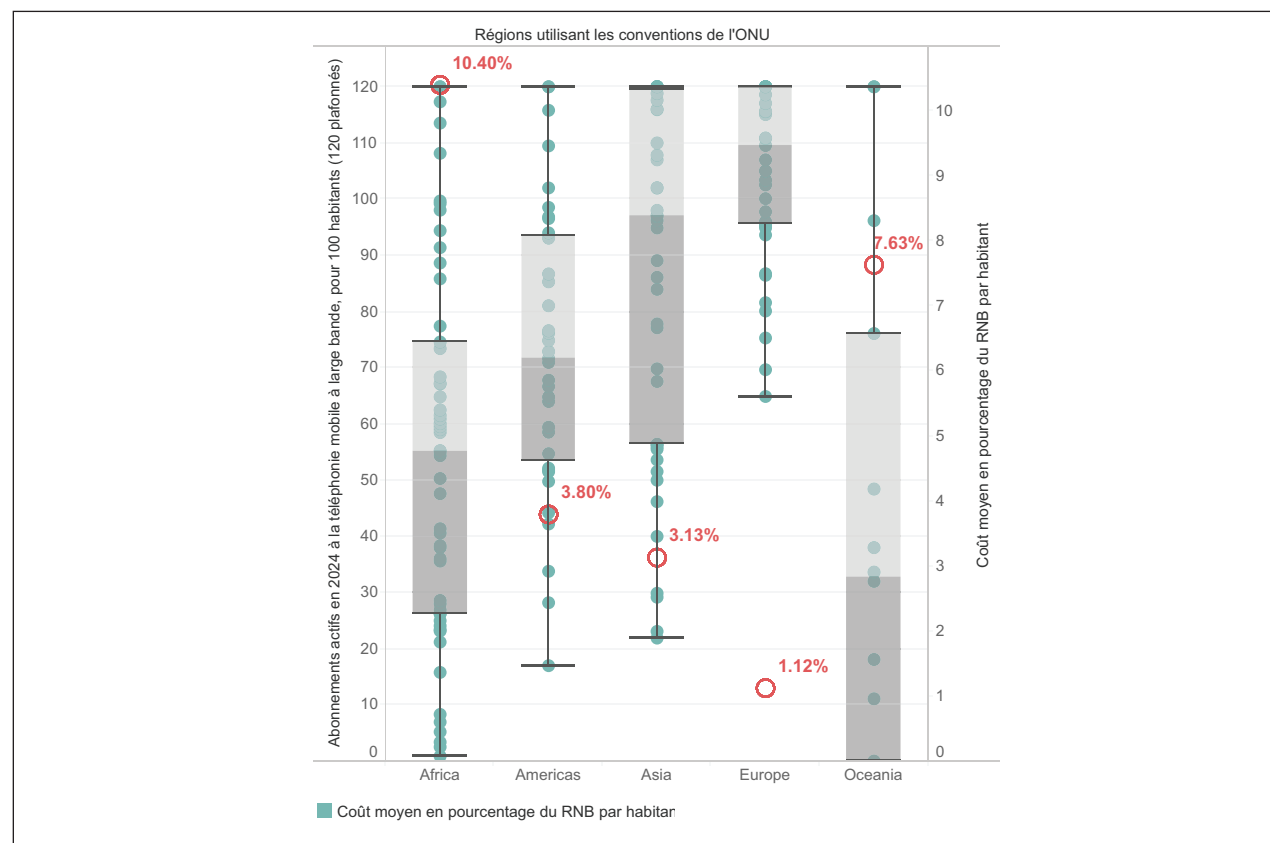
L'accessibilité financière joue un rôle clé sur le plan de l'accès et de l'engagement numériques. Le coût des abonnements actifs à l'Internet et à la téléphonie mobile à large bande en pourcentage du revenu national brut (RNB) par habitant reste nettement plus élevé en Afrique (10,4 %) et en Océanie (7,6 %) que dans d'autres parties du monde, ce qui contribue à la fracture numérique (voir Figure 2.29).

Figure 2.28 Variation en pourcentage, aux niveaux mondial et régional, de l'utilisation en 2022 et 2024 de l'Internet et des abonnements actifs à la téléphonie mobile à large bande, ainsi que les abonnements au téléphone cellulaire pour 100 habitants



Sources: Enquêtes 2022 et 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Figure 2.29 Coût en 2024 des abonnements actifs à la téléphonie mobile à large bande en pourcentage du revenu national brut par habitant, réparti par région



Source: UIT, Statistiques 2024 sur les particuliers utilisant l'Internet, disponibles sur <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>.

2.6 Pays en situation particulière (PMA, PDSL, PEID)

Les Nations unies ont identifié trois groupes de pays en situation particulière qui se trouvent confrontés à des défis spécifiques dans leur quête du développement durable : les pays les moins avancés (PMA), les pays en développement sans littoral (PDSL) et les petits États insulaires en développement (PEID). Actuellement, il y a 45 PMA, 32 PDSL et 37 PEID dans les cinq régions du monde faisant l'objet d'évaluation dans l'Enquête. Le nombre total de ces groupes peut être trompeur puisqu'il y a en fait 90 pays en situation particulière faisant l'objet d'un examen aux fins de l'Enquête. Toutefois, dans certains cas, ces désignations se chevauchent : 16 pays sont des PMA qui sont également enclavés (PMA/PEID), et 8 PMA sont également de petits États insulaires en développement (PEID/PEI) - et ces pays sont inclus dans chaque groupe, de sorte qu'ils sont essentiellement comptés deux fois dans le nombre total des trois groupes ci-dessus.

Les PMA comptent parmi les États les plus pauvres et les plus vulnérables au monde. Ils représentent environ 14 % de la population mondiale, mais seulement 1,3 % du produit intérieur brut (PIB) mondial, 1,4 % des investissements directs étrangers (IDE) mondiaux et un peu moins de 1 % des exportations mondiales de marchandises. De nombreux PMA sont confrontés à de multiples défis et contraintes structurels, notamment l'étroitesse des bases de production et d'exportation, la stagnation des flux commerciaux et d'investissement, la diminution de la croissance de la productivité, la petite taille, l'isolement et l'éloignement des principaux marchés, la pauvreté généralisée, la faim et la malnutrition, le manque d'accès à une éducation de qualité et inclusive et à des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie, ainsi qu'un capital humain sous-développé. Près de la moitié des PMA sont des pays sans littoral ou des petits pays insulaires dont les terres et les ressources naturelles sont insuffisantes.

Selon des études publiées par le Bureau du Haut Représentant des Nations unies pour les pays les moins avancés, les pays en développement sans littoral et les petits États insulaires en développement (ONU-OHRLS), les PDSL sont confrontés à d'importants défis liés au commerce et au transport en raison de leur situation géographique. Ces pays doivent transiter par d'autres nations, souvent elles-mêmes des pays en développement, et sont souvent confrontés à des procédures complexes de franchissement des frontières, de même qu'à des infrastructures inadéquates. En conséquence, les PDSL sont soumis à des coûts de commerce et de transport nettement plus élevés. En moyenne, les PDSL supportent plus du double des coûts de transport des pays de transit et doivent également prendre en compte des temps de transit plus longs, ce qui entraîne la dégradation de tout avantage concurrentiel qu'ils pourraient avoir. Cette situation décourage l'investissement, entrave la croissance économique et limite le développement durable. En général, les économies des PDSL dépendent d'un petit nombre de produits de base et disposent de vastes secteurs informels, d'un taux de chômage élevé, d'une faible productivité et de capacités sociales relativement faibles se traduisant par des niveaux de développement globaux inférieurs d'environ 20 % à ce qu'ils seraient s'ils n'étaient pas sans littoral. Leur forte concentration commerciale et leurs dépenses nettement plus élevées en matière de transport, d'assurance et d'autres dépenses liées au commerce placent les PDSL dans une situation économique nettement désavantageuse. Parmi les 32 PDSL, 16 sont également classés comme PMA ; ce dernier groupe est confronté à davantage d'obstacles et peut avoir moins de succès que les autres PDSL à atténuer les défis et les conséquences découlant de leur handicap géographique.

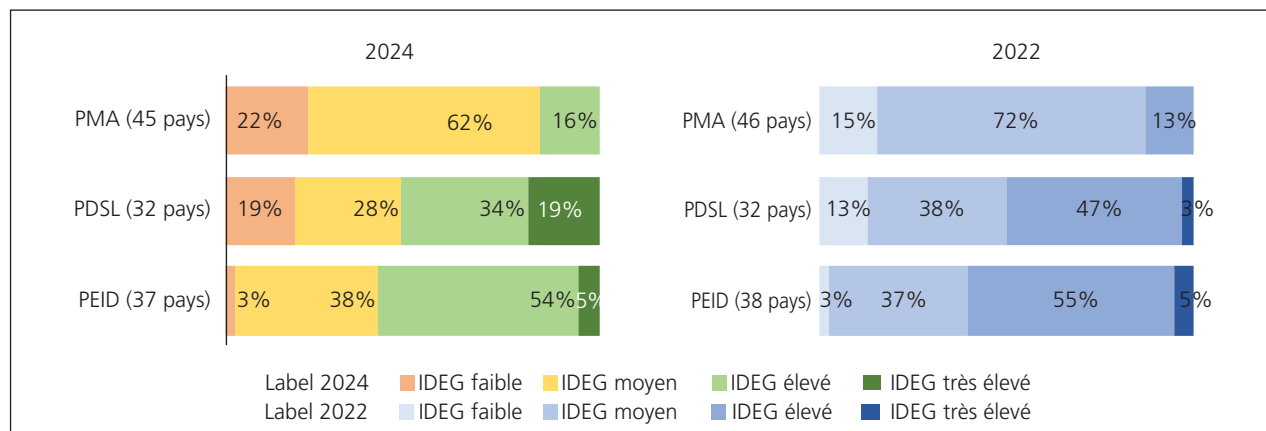
Les PEID, disposant généralement d'une base de ressources étroite et des coûts élevés pour l'énergie, les infrastructures, les transports, les communications et les services, se trouvent confrontés à d'importants défis structurels pour mettre en place l'écosystème, les institutions et les capacités nécessaires à même de promouvoir et d'utiliser la science, la technologie, l'innovation et la numérisation, pour stimuler la croissance économique et le développement durable. La quatrième conférence internationale sur les petits États insulaires en développement, qui s'est tenue en mai 2024, a adopté l'Agenda d'Antigua-et-Barbuda pour les petits États insulaires en développement : Une déclaration renouvelée en faveur d'une prospérité résiliente. Ce programme d'action présente un ensemble de priorités en matière de développement, et souligne la nécessité de relever les défis uniques auxquels ces pays sont confrontés, en particulier le changement climatique, la pauvreté et la transformation numérique. La déclaration souligne la nécessité d'intégrer et de renforcer l'e-gouvernement et les solutions numériques pour la résolution des problèmes dus à la vulnérabilité des PEID aux catastrophes naturelles, à l'éloignement géographique et à l'accessibilité, ainsi qu'à la forte dispersion de la population et aux limitations économiques. La Conférence appelle au déploiement d'efforts pour le renforcement de la capacité des institutions gouvernementales locales et nationales et l'adoption de stratégies visant la réduction de la fracture numérique. Il y est également fait mention de la nécessité de renforcer les capacités de collecte et d'analyse des données dans les PEID afin de faciliter l'élaboration de politiques fondées sur des données probantes. Le renforcement des capacités institutionnelles par le biais de programmes d'assistance technique et de formation aidera les PEID à établir les bases solides dont ils ont besoin pour relever efficacement les défis de développement qui leur sont propres.

Les sous-sections ci-dessous passent en revue les défis uniques auxquels sont confrontés les PMA, les PDSL et les PEID en matière de développement numérique, ainsi que les réponses stratégiques nécessaires pour relever de tels défis.

2.6.1 Développement de l'e-gouvernement dans les PMA, les PDSL et les PEID : tendances et perspectives

Le développement de l'e-gouvernement, tel que mesuré par l'IDEG, varie considérablement entre les PMA, les PDSL et les PEID, reflétant un paysage complexe de progrès et de revers. Ainsi, alors que certains pays font des progrès considérables, d'autres sont confrontés à des défis permanents qui entravent leur transformation numérique. Pour remédier à ces disparités, il faut une compréhension nuancée des situations uniques qui prévalent dans chaque groupe, ainsi que des stratégies personnalisées favorisant un développement numérique inclusif et durable.

Figure 2.30 Répartition en 2022 et 2024 des pays en situation particulière entre les quatre niveaux de l'IDEG



Sources: Enquêtes 2022 et 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

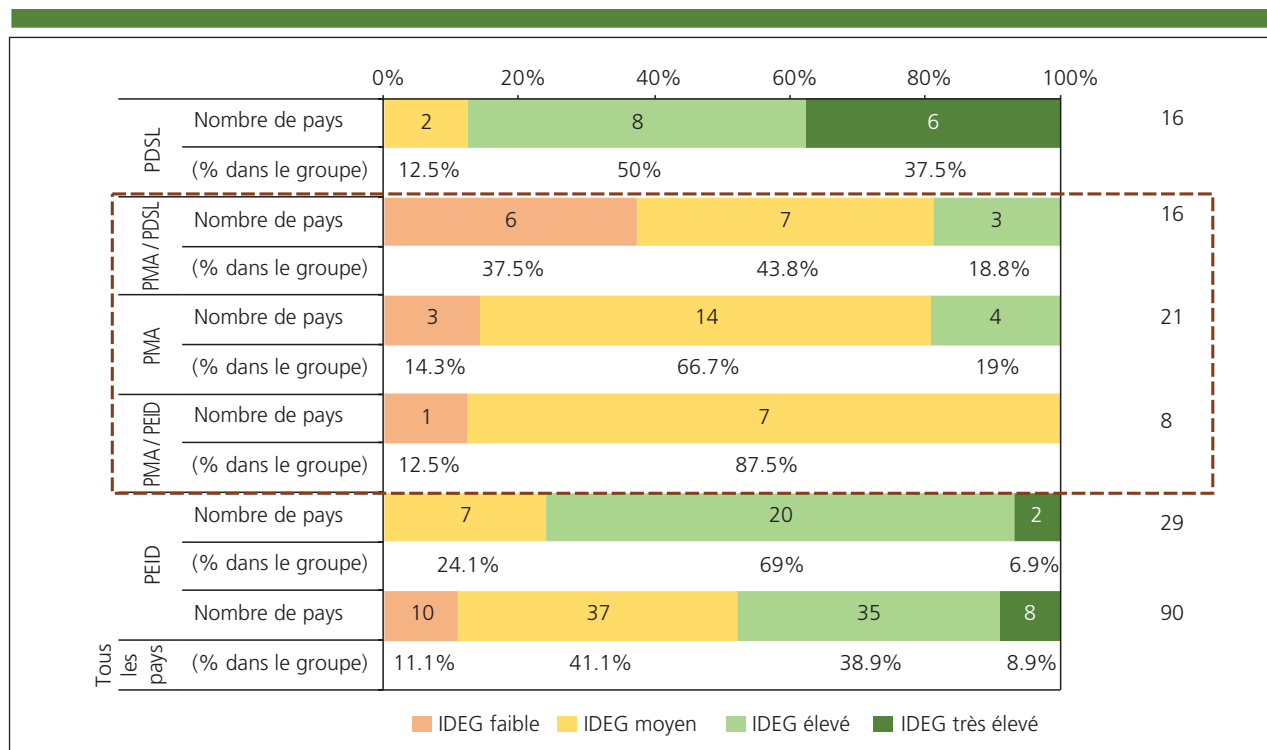
Notes: Les pays en situation particulière comprennent les pays les moins avancés (PMA), les pays en développement sans littoral (PDSL) et les petits États insulaires en développement (PEID). La liste des PMA et des PEID a changé par rapport à 2022 en raison du retrait du Bhoutan de la catégorie des PMA et de Bahreïn de la catégorie des PEID. La somme des pourcentages peut ne pas être égale à 100 en raison des arrondis.

La répartition globale des PEID entre les différents niveaux de l'IDEG est restée relativement stable (voir Figure 2.30). La majorité des PEID (54 %) se situent dans le groupe à IDEG élevé, suivie de 38 % dans le groupe moyen, 5 % dans le groupe très élevé et 3 % dans le groupe faible. Parmi les changements notables, il y a lieu de citer le passage de l'Île Maurice du groupe à IDEG élevé au groupe à niveau très élevé, le passage du Vanuatu du groupe à IDEG moyen au groupe à IDEG élevé, et le passage du Belize du niveau à IDEG élevé au niveau moyen. De tels changements illustrent à la fois des progrès et des reculs, soulignant par-là les diverses trajectoires de développement numérique au sein des PEID. Bien que des disparités subsistent, la stabilité générale de la répartition de l'IDEG indique que l'accent est mis sur l'amélioration des services numériques et de l'implication du public.

Depuis 2022, les PDSL ont connu des changements plus dynamiques en matière de développement de l'e-gouvernement. L'Arménie, l'Azerbaïdjan, la Mongolie, la République de Moldova et l'Ouzbékistan sont tous passés du groupe à IDEG élevé au groupe à IDEG très élevé, faisant passer la proportion de PDSL dans ce dernier groupe de 3 à 19 %. L'Eswatini a également accompli des progrès notables en passant du groupe à IDEG moyen à celui ayant un niveau élevé. Inversement, l'Afghanistan et le Burundi sont passés du groupe intermédiaire au groupe à faible IDEG, faisant passer la proportion des PMA dans le groupe à faible IDEG de 13 à 19 %. Ces changements indiquent à la fois des progrès importants et des défis permanents dans les PDSL.

La majorité des PMA (62 %) restent dans le groupe à IDEG moyen. Toutefois, des changements notables sont intervenus, deux pays passant au niveau d'IDEG élevé et trois autres chutant vers le niveau d'IDEG faible, ce qui a augmenté les proportions de pays dans les groupes à IDEG élevé et faible, respectivement de 3 et 7 %. Ces tendances mettent en évidence l'aggravation des fractures numériques au sein des PMA, soulignant de la sorte la nécessité d'interventions ciblées pour soutenir les pays à la traîne en matière de développement numérique.

Figure 2.31 Nombre et pourcentage de pays se trouvant en 2024 en situation particulière dans chaque groupe de l'IDEG



Sources: Enquêtes 2022 et 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Notes: Les pays en situation particulière (PSP) comprennent les pays les moins avancés (PMA), les pays en développement sans littoral (PDSL) et les petits États insulaires en développement (PEID). La liste des PMA et des PEID a changé depuis 2022 avec le retrait du Bhoutan de la catégorie des PMA et de Bahreïn de la catégorie des PEID.

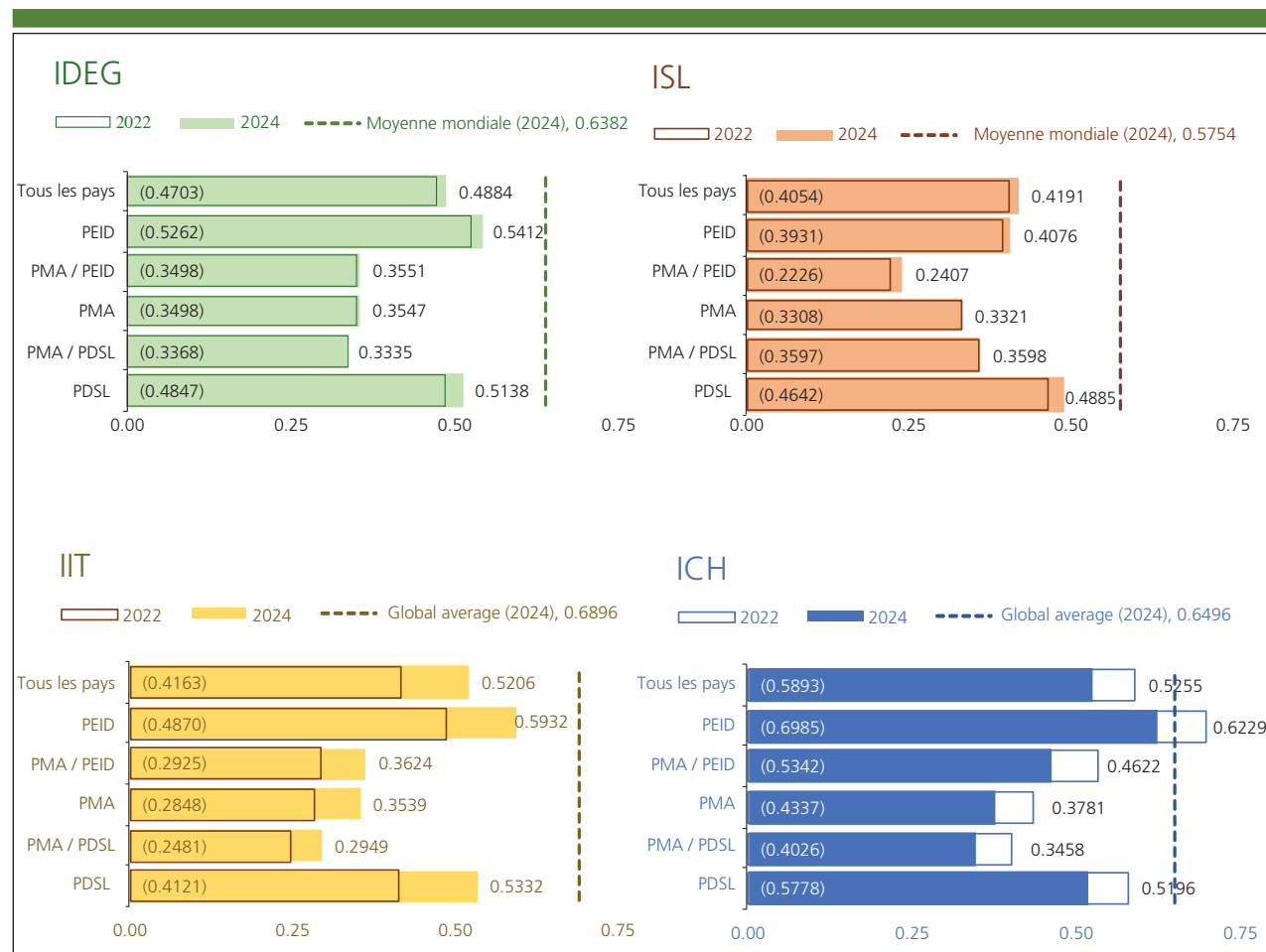
Une observation importante concerne les PMA sans littoral qui obtiennent généralement de meilleurs résultats en matière de développement de l'e-gouvernement que les PMA qui sont des PEID (voir Figure 2.31). Quand les PDSL les moins développés sont exclus du groupe global des PDSL, les autres pays sans littoral représentent la plus forte proportion de pays ayant des valeurs d'IDEG élevées et très élevées (87,5 %) parmi les pays en situation particulière. Cela indique que les contraintes géographiques, bien qu'elles perturbent le développement, peuvent être atténuées par des stratégies numériques efficaces.

Valeurs de l'IDEG et des sous-indices dans les pays en situation particulière

La valeur moyenne combinée de l'IDEG pour les PMA, les PDSL et les PEID a augmenté de 4 % entre 2022 et 2024, passant ainsi de 0,4703 à 0,4884. Bien qu'elle évolue régulièrement dans la bonne direction, la valeur moyenne de l'IDEG pour ces groupes reste très inférieure à la moyenne mondiale de 0,6382 (voir Figure 2.32). Les efforts en faveur de la transformation numérique sont clairement en cours dans les pays en situation particulière, même si d'importantes disparités subsistent.

Concernant les PMA, la valeur moyenne de l'IDEG a légèrement augmenté (de 1 %). Les PMA / PEID ont enregistré une augmentation de 2 % de leur valeur moyenne de l'IDEG, reflétant une meilleure intégration des services numériques et des plateformes en ligne. La valeur moyenne de l'IDEG pour les PMA / PDSL (déjà la plus faible parmi les pays en situation particulière) a diminué de 1 %, passant de 0,3368 en 2022 à 0,3335 en 2024. Cela souligne les défis persistants auxquels sont confrontés les PMA sans littoral en matière de développement de l'e-gouvernement.

Figure 2.32 Valeurs moyennes en 2022 et 2024 de l'indice composite et des composantes de l'IDEG pour les pays en situation particulière



Sources: Enquêtes 2022 et 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Notes: Les pays en situation particulière comprennent les pays les moins avancés (PMA), les pays en développement sans littoral (PDSL) et les petits États insulaires en développement (PEID). La liste des PMA et des PEID a changé depuis 2022 avec le retrait du Bhoutan de la catégorie des PMA et du Bahreïn de la catégorie des PEID. Les légères modifications du nombre de pays évalués et les nouveaux calculs nécessaires ont entraîné de légères variations entre les chiffres indiqués ici et ceux indiqués dans l'Enquête précédente.

Avec une augmentation de 6 % de leur valeur moyenne de l'IDEG, les PDSL ont obtenu les plus grands succès gg parmi les trois groupes. Cette amélioration notable reflète le succès de ces pays à surmonter les barrières géographiques pour renforcer l'e-gouvernement. Ces progrès contrastent avec les tendances à la stagnation ou au déclin constatées chez les PMA / PDSL, ce qui souligne alors les disparités existant au sein des groupes et le besoin à des d'interventions ciblées.

Concernant les PEID, la valeur moyenne de l'IDEG a augmenté de 3 %, ce qui reflète des progrès constants dans le développement de l'e-gouvernement. Les PMA / PEID ont enregistré des améliorations importantes, en particulier en ce qui concerne la fourniture de services en ligne ; leur valeur de l'ISL moyenne a augmenté de 8 %, la plus forte hausse pour cette composante parmi les pays en situation spéciale. Les progrès accomplis par ce groupe suggèrent que l'accès aux voies de transport maritime et d'autres avantages liés à l'infrastructure jouent un rôle essentiel dans l'avancement du développement et de la fourniture de services numériques.

Conformément aux tendances mondiales, les valeurs moyennes de l'IIT pour tous les groupes ont augmenté de 19 à 29 %, bien qu'elles restent inférieures à la valeur moyenne mondiale de l'IIT

de 0,6896. Ces augmentations importantes reflètent l'accroissement des investissements dans les infrastructures de télécommunications, qui sont essentielles pour soutenir l'e-gouvernement en particulier, et le développement numérique de manière générale.

De même, les valeurs moyennes de l'ISL au sein des groupes respectifs se sont améliorées, bien qu'à un rythme plus lent que celles de l'IIT, mais elles sont encore nettement inférieures à la moyenne mondiale. Les PDSL et les PEID ont enregistré des augmentations respectives de 5 et 4 % de leurs valeurs moyennes de l'ISL. Bien que les progrès accomplis par les PMA en matière de fourniture de services en ligne aient été négligeables, les PMA / PEID ont augmenté leur valeur moyenne de l'ISL de 8 %. La fourniture de services en ligne pour les PMA / PDSL est au point mort, ce qui indique le besoin à des efforts ciblés pour l'accélération du développement dans ce domaine.

Les différentes tendances en matière de développement de l'e-gouvernement au sein des PMA, des PDSL et des PEID reflètent à la fois des progrès encourageants et des défis persistants. Alors que les valeurs de l'IDEG, de l'IIT et de l'ISL ont augmenté dans les groupes de pays en situation particulière, reflétant dans de nombreux cas des améliorations substantielles, de telles valeurs restent bien en deçà des moyennes mondiales. Des stratégies ciblées répondant aux besoins spécifiques de chaque groupe demeurent essentielles pour la réduction de la fracture numérique et la promotion d'une transformation numérique inclusive. Les disparités au sein de ces groupes et entre eux soulignent la nécessité d'interventions sur mesure qui tirent parti des points forts de chaque groupe et s'attaquent à leurs problèmes spécifiques.

2.6.2 L'ISL et ses sous-indices : progrès parmi les pays en situation particulière

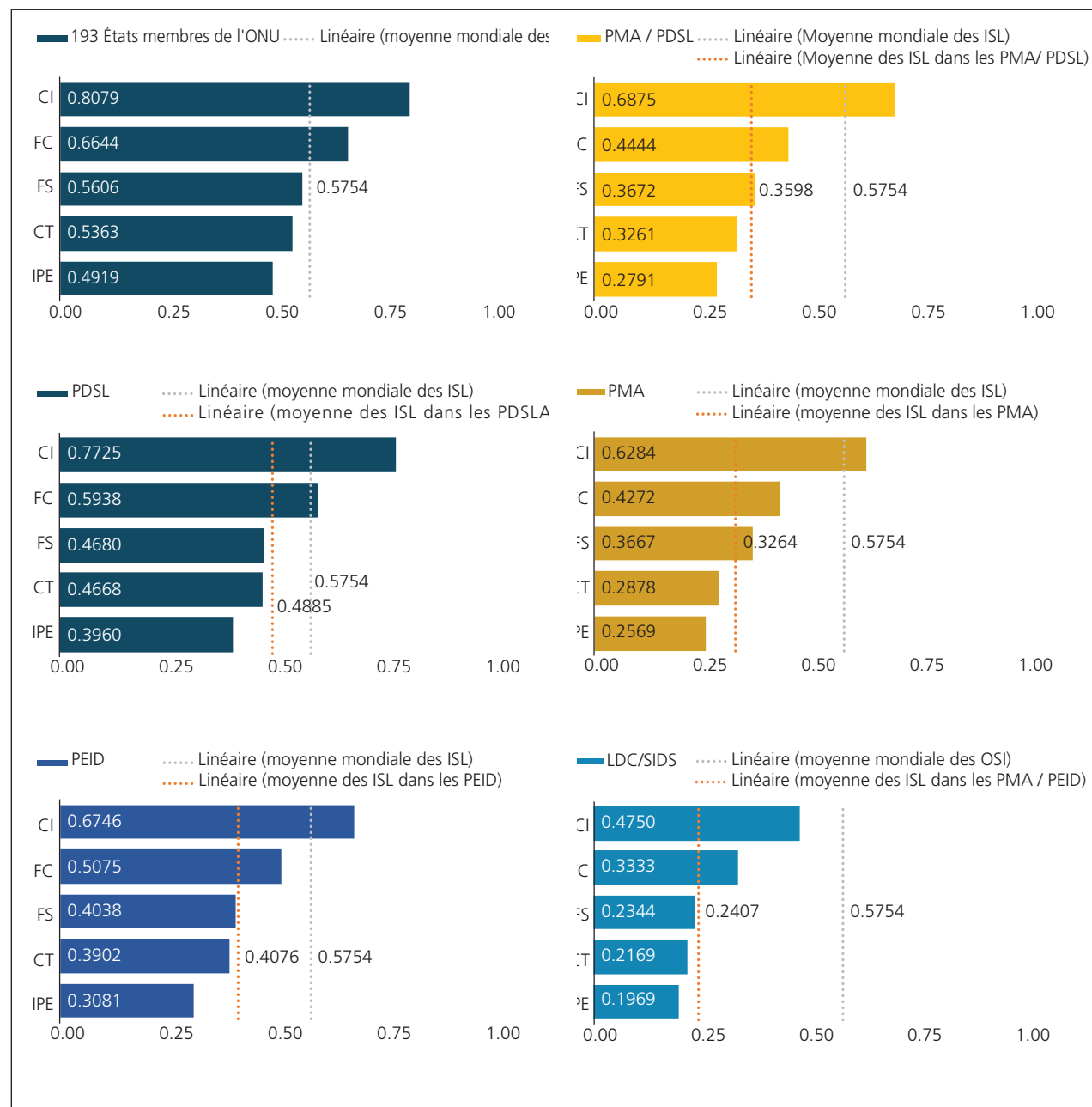
Les PMA, les PDSL et les PEID ont progressé en fourniture de services en ligne, mais il existe encore des écarts importants entre leurs valeurs moyennes de l'ISL et la moyenne mondiale correspondante (voir Figure 2.33). L'écart le plus faible entre la valeur moyenne mondiale de l'ISL et les valeurs moyennes de l'ISL pour des groupes spécifiques (15 %) est constaté au sein des PMA. L'écart se creuse pour atteindre 37 % pour les PEID et 43 % pour les PMA. Au sein du groupe des PMA, les PMA sans littoral présentent un écart important de 37 %, mais les PMA qui sont également des PEID présentent l'écart le plus important (58 %) par rapport à la moyenne mondiale des ISL.

Pour la totalité des groupes de pays, le cadre institutionnel et la fourniture de contenu ont les valeurs moyennes les plus élevées parmi les cinq sous-indices ISL évalués (voir Figure 2.33). Cette tendance est conforme aux modèles mondiaux, ce qui indique que ces domaines sont fondamentaux pour le développement de l'e-gouvernement, et qu'ils sont prioritaires même dans les pays confrontés à des défis importants. En dépit de tout, l'ensemble des valeurs des sous-indices ISL dans les pays en situation particulière restent inférieures aux moyennes mondiales correspondantes, ce qui souligne la nécessité d'accorder une attention soutenue à ces domaines essentiels pour la réduction de la fracture numérique.

S'agissant de la fourniture de services et des aspects techniques des portails nationaux, les valeurs des sous-indices varient en fonction des groupes. Les PDSL et les PEID ont des valeurs moyennes comparativement meilleures en matière de fourniture de services, tandis que les PMA (en particulier les PMA / PEID) ont une valeur moyenne plus faible en fourniture de services en ligne, bien qu'ils soient mieux préparés d'un point de vue technologique. Cet écart suggère que même une infrastructure technique solide doit être exploitée correctement pour assurer une fourniture de services efficace, de surcroît des efforts ciblés peuvent être nécessaires pour le renforcement des capacités de développement et de fourniture de services publics.

Conformément aux tendances mondiales, presque tous les pays en situation particulière ont des portails nationaux pleinement opérationnels présentant un organigramme du gouvernement et des informations sur la structure gouvernementale, ainsi que des liens vers les agences gouvernementales infranationales ou locales (voir Figure 2.34). Des informations sur le DSI national ou son équivalent sont disponibles sur les portails nationaux de 75 % des PDSL, 68 % des PEID et 67 % des PMA ; seule la moitié des PMA et des PEID apportent de telles informations.

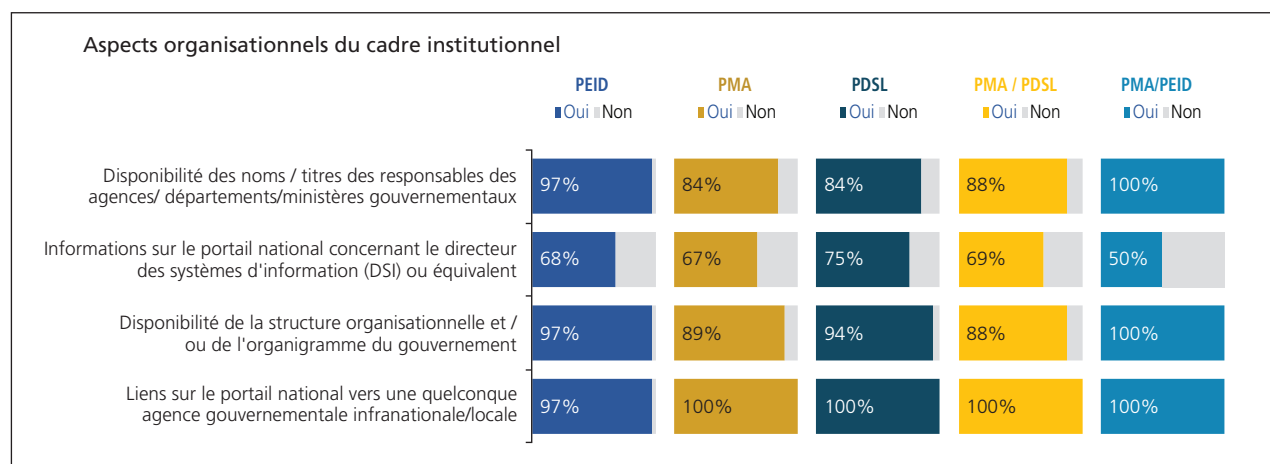
Figure 2.33 Valeurs moyennes en 2024, comparativement aux moyennes mondiales, du sous-indice ISL pour les groupes de pays en situation particulière



Source: 2024 United Nations E-Government Surveys.

Pour l'essentiel, le cadre législatif destiné à faire progresser l'e-gouvernement est mieux développé dans les PDSL, y compris dans ceux qui sont les moins avancés, que dans les PEID ou les PMA (voir Figure 2.35). La plupart des PDSL ont une stratégie de gouvernement électronique ou numérique (78 %), une législation ou des documents de politique générale sur la cybersécurité (91 %), des dispositions légales pour la protection des données (88 %), une législation régissant la liberté d'information (78 %), et des réglementations sur l'identification numérique (72 %). Les PEID et les PMA sont moins nombreux (51 à 65 %) à disposer de ce type de législation, et les proportions sont encore plus faibles pour les PMA / PEID (entre 13 et 65 %, selon le type de législation).

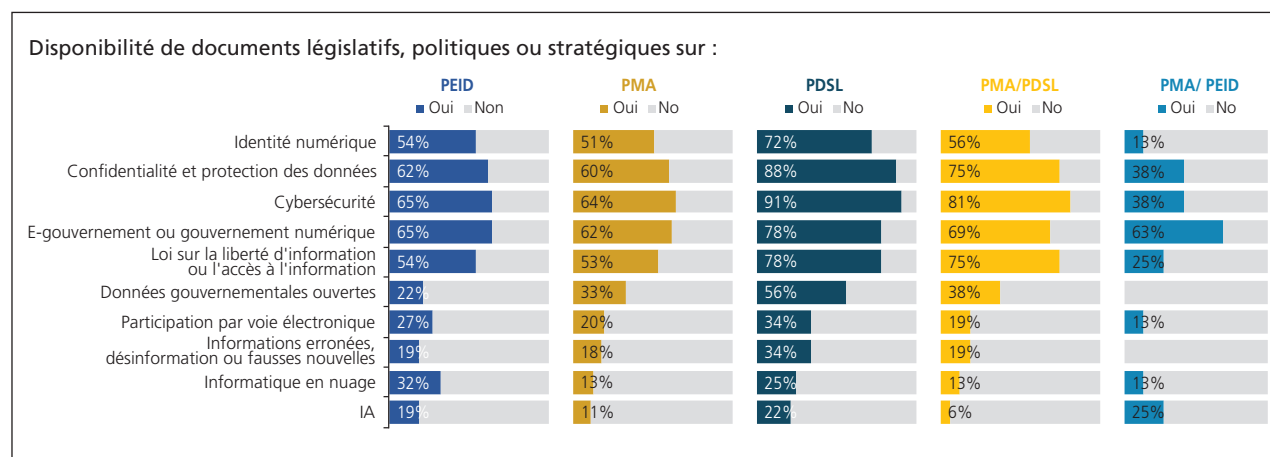
Figure 2.34 Pourcentage de pays en situation particulière ayant mis en œuvre en 2024 les caractéristiques organisationnelles du sous-indice du cadre institutionnel de l'ISL



Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Les politiques relatives aux données gouvernementales ouvertes, à la participation par voie électronique, à l'intelligence artificielle, à l'informatique en nuage et à la protection du public contre les informations erronées, la désinformation et / ou les fausses nouvelles sont présentes dans environ 3 PMA sur 10, 2 PEID sur 10 et 1 PMA sur 10.

Figure 2.35 Pourcentage de pays en situation particulière disposant en 2024 de cadres législatifs appropriés pour le développement de l'e-gouvernement



Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

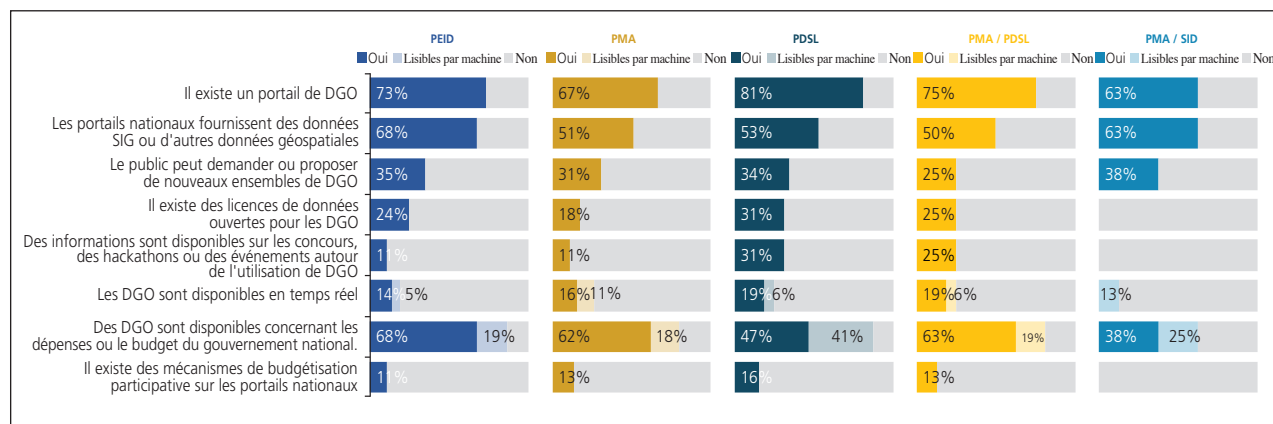
La participation par voie électronique dans les pays en situation particulière

Conformément aux tendances mondiales, les valeurs de participation par voie électronique restent les plus faibles parmi les cinq sous-indices ISL dans les pays en situation particulière. Cela indique clairement que ces pays sont confrontés à de grandes difficultés en matière d'implication des citoyens à la participation par l'intermédiaire de plateformes numériques, ce qui est essentiel pour une gouvernance inclusive et participative. Le renforcement de la participation par voie électronique dans ces régions exigera non seulement des investissements dans la technologie, mais également des changements culturels et politiques importants pour encourager et faciliter la participation des citoyens. Au fil des ans, le DESA de l'ONU a mis en œuvre - et continue de le faire - une stratégie de soutien des pays, avec diverses initiatives de renforcement des capacités dans les domaines du gouvernement numérique, de la participation et de la responsabilité, de l'innovation et de la fourniture de services publics, qui contribuent à la réalisation de l'objectif de développement durable n° 16⁹.

Données gouvernementales ouvertes (DGO)

Les moyennes par groupe indiquant la proportion de pays en situation particulière partageant des informations par l'intermédiaire de portails dédiés aux autres ministères sont comparables à la moyenne mondiale correspondante. Entre 63 et 81 % des pays des groupes respectifs gèrent des portails d'autres ministères, et 50 à 68 % fournissent des données géospatiales. La plupart des pays appartenant à ces groupes partagent également des informations sur les dépenses publiques, souvent dans des formats ouverts. Toutefois, seuls 3 pays sur 10 en situation particulière permettent aux membres du public de demander ou de proposer de nouveaux ensembles de données ouvertes, contre environ 5 pays sur 10 à l'échelle mondiale. Plus de 70 % des PMA, des PDSL et des PEID n'ont pas encore adopté de licences afférentes aux données ouvertes, tandis que les événements tels que les hackathons autour de l'utilisation des données ouvertes sont rares. La plupart des autres ministères ne sont pas disponibles en temps réel, et moins de deux pays sur dix disposent de mécanismes de budgétisation participative (voir Figure 2.36).

Figure 2.36 Pourcentage de pays en situation particulière disposant de portails pour les DGO et de divers aspects de la gouvernance des données ouvertes



Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Note: La disponibilité de DGO dans des formats lisibles par machine est indiquée par les nuances plus claires des mêmes couleurs dans les graphiques de performance régionale.

* La disponibilité de DGO en temps réel pour les ensembles de données lisibles ou non par machine.

Consultation publique et signalement de la corruption

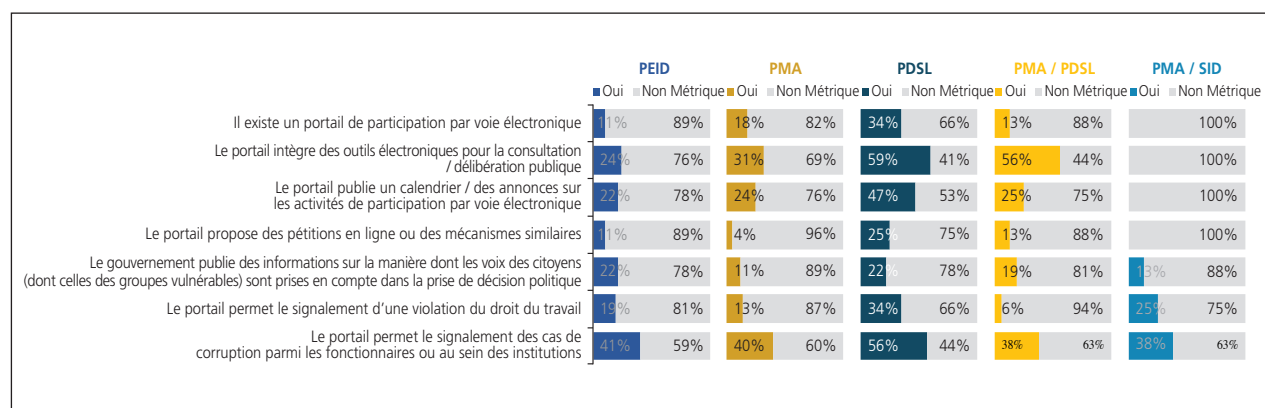
Au sein des groupes PMA, PDSL et PEID, ainsi que dans les sous-groupes associés, entre 40 et 56 % des pays proposent des canaux en ligne pour le signalement de la corruption, et 24 à 59 % intègrent des outils électroniques pour la consultation ou la délibération publique (voir Figure 2.37). Cependant, les portails dédiés à la participation par voie électronique, les annonces de calendrier publiées sur les consultations à venir et les informations sur les résultats de ces délibérations sont moins fréquents dans ces pays que dans les autres États membres. Parmi les trois groupes principaux, les PDSL proposent un environnement comparativement meilleur pour la participation par voie électronique que les PEID et les PMA.

Degré de numérisation des services en ligne parmi les pays en situation particulière

La proportion de pays disposant de services en ligne entièrement numérisés est plus importante au sein du groupe PDSL que dans les autres groupes de pays en situation particulière, bien que les moyennes pour chacun des services évalués pour tous ces groupes soient très inférieures aux moyennes mondiales comparables. Par exemple, l'enregistrement d'une entreprise en ligne est entièrement numérisé dans la moitié des États membres, soit 41 % des PDSL, 38 % des PEID et 20 % des PMA (voir Figure 2.38). Dans les petites îles et les PMA sans littoral, les proportions sont encore plus faibles (respectivement 25 et 19 %).

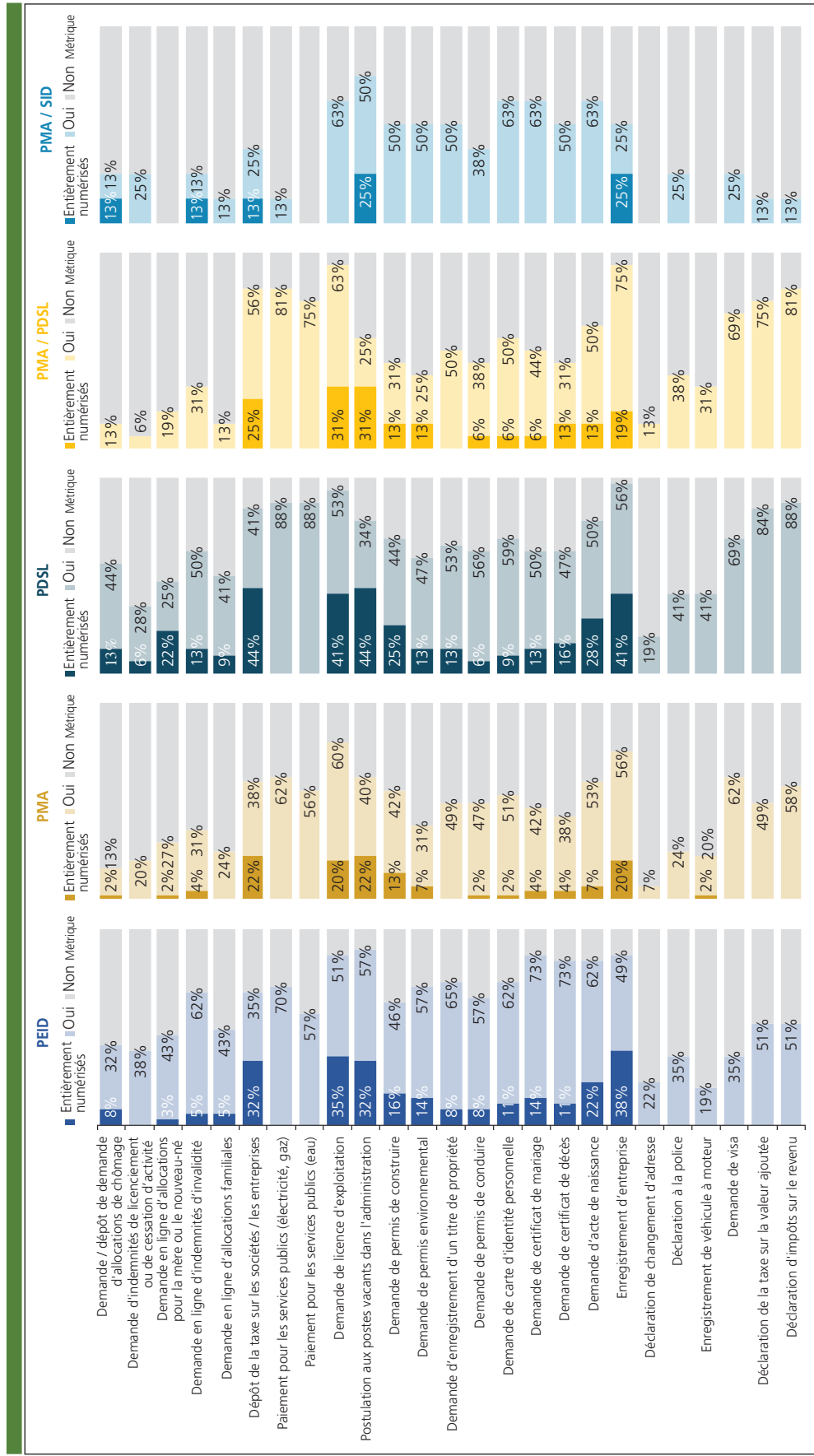
Conformément aux tendances mondiales, les gouvernements des pays en situation particulière accordent la priorité à la numérisation complète des services d'appui aux entreprises (enregistrement, octroi de licences et paiement des impôts), ainsi qu'à ceux permettant aux citoyens de postuler en ligne aux offres d'emploi du gouvernement. Pour de nombreux autres types de services, les portails gouvernementaux fournissent des informations et peuvent même fournir des formulaires à remplir, mais il est toujours nécessaire de se présenter en personne pour effectuer les opérations demandées. Les PDSL et les PEID (y compris ceux qui sont également les moins avancés) sont plus nombreux que les PMA à fournir des informations sur les services en ligne.

Figure 2.37 Pourcentage de pays en situation particulière proposant en 2024 des outils de participation par voie électronique



Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Figure 2.38 Pourcentage de pays en situation particulière proposant en 2024 des services pouvant être effectués partiellement ou entièrement en ligne, répartis par groupes



Source: Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Note: Les nuances plus foncées des couleurs respectives mettent en évidence la proportion de services entièrement numérisés dans chaque groupe, tandis que les nuances plus claires indiquent la disponibilité d'informations, d'instructions ou de formulaires en ligne liés aux services proposés par les gouvernements.

2.6.3 États en tête de classement en numérisation parmi les pays en situation particulière

Le chapitre 3 de l'Enquête passe en revue les principales tendances du développement de l'e-gouvernement au niveau régional, l'évaluation des pays en situation particulière étant intégrée dans les analyses régionales plus larges. Les sous-sections ci-dessous sont axées de manière plus particulière sur les PMA, les PDSL et les PEID, en mettant en évidence les pays en tête de classement en développement numérique au sein de ces groupes.

Pays les moins avancés

Parmi les PMA, le Bangladesh, le Bhoutan, le Rwanda, le Népal, le Cambodge et la Zambie sont les chefs de file du développement numérique depuis 2022 ; le Sénégal et le Myanmar ont rejoint ces pays très performants en 2024. Les valeurs de l'IDEG placent les huit pays dans la classe d'évaluation É1, É2 ou É3 du groupe dont l'IDEG est élevé. Tous ces pays, à l'exception du Rwanda, sont des pays à revenu intermédiaire de la tranche inférieure. Le Rwanda, le seul pays à faible revenu dans ce groupe, a augmenté sa valeur de l'ISL de 0,7935 en 2022 à 0,8207 en 2024, dépassant par là le Bangladesh (0,7374) pour se placer en tête de liste des pays en développement sans littoral en matière de fourniture de services en ligne. Tous les PMA du groupe à IDE élevé, hormis le Rwanda, le Bhoutan et le Bangladesh, ont des valeurs de l'ISL dans la fourchette moyenne (0,3259 à 0,4958). Cependant, leurs valeurs de l'IIT ont augmenté de manière sensible, ce qui ouvre la voie à des progrès plus rapides en matière de numérisation (et à des valeurs de l'IDEG plus élevées) à l'avenir. Le Népal, le Rwanda et la Zambie sont également des pays sans littoral et doivent donc faire face à davantage de défis. Le tableau 2.9 résume les performances des PMA les mieux classés.

Tableau 2.9 Pays les moins avancés ayant les valeurs de l'IDEG les plus élevées

Pays	Classe de notation	Rang de l'IDEG	Sous-région	Valeur de l'ISL	Valeur de l'ICH	Valeur de l'IIT	IDEG (2024)	IDEG (2022)
Bangladesh	É3	100	Asie du Sud	0.7374	0.5834	0.6501	0.6570	0.5630
Bhoutan	É3	103	Asie du Sud	0.5886	0.5478	0.8169	0.6511	0.5521
Rwanda	É2	118	Afrique de l'Est	0.8207	0.5467	0.3724	0.5799	0.5489
Népal	É2	119	Asie du Sud	0.4481	0.5210	0.7653	0.5781	0.5117
Cambodge	É2	120	Asie du Sud-Est	0.4503	0.5149	0.7609	0.5754	0.5056
Zambie	É1	130	Afrique de l'Est	0.4958	0.6225	0.5088	0.5424	0.5022
Sénégal*	É1	135	Afrique de l'Ouest	0.4779	0.3380	0.7328	0.5162	0.4479
Myanmar*	É1	138	Asie du Sud-Est	0.3259	0.5081	0.6662	0.5001	0.4994

Sources: Enquêtes 2022 et 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Remarque: Les pays en italique sont des PDSL en plus d'être des PMA.

* Pays qui sont passés du groupe de l'IDEG moyen au groupe de l'IDEG élevé.

Pays en développement sans littoral

Parmi les pays en développement sans littoral, le Kazakhstan a la valeur de l'IDEG la plus élevée (0,9009) et fait partie de la classe d'évaluation E3 du groupe à IDEG très élevés. La Mongolie, l'Arménie, l'Ouzbékistan, la République de Moldavie et l'Azerbaïdjan ont rejoint le groupe des pays à IDEG très élevé pour la première fois en 2024 et font partie de la classe d'évaluation É2 ou É1. Parmi les pays sans littoral dont l'IDEG est très élevé, la Mongolie a enregistré l'amélioration la plus sensible dans le classement de l'IDEG, gagnant 28 places, suivie de l'Arménie, avec un gain de 16 places. Onze autres pays énumérés dans le tableau 2.10 (le Kirghizistan, le Paraguay, la Macédoine du Nord, l'État plurinational de Bolivie, le Bhoutan, le Botswana, l'Eswatini, le Rwanda, le Népal, le Tadjikistan et la Zambie) ont des valeurs de l'IDEG élevées, comprises entre 0,5424 et 0,7316. Parmi ces 11 pays, l'Eswatini a gagné 29 places dans le classement et est passé du groupe des pays à IDE moyen à celui des pays à IDE élevé, tandis que le Paraguay et le Bhoutan ont amélioré leur classement, respectivement de 14 et 12 places. Les cinq principaux pays sans littoral ayant des valeurs de l'ISL très élevées sont le Kazakhstan, la Mongolie, le Rwanda, l'Arménie et l'Ouzbékistan.

Tableau 2.10 Pays en développement sans littoral ayant les valeurs de l'IDEG les plus élevées

Pays	Classe de notation	Rang de l'IDEG	Sous-région	Valeur de l'ISL	Valeur de l'ICH	Valeur de l'IIT	IDEG (2022)	IDEG (2024)
Kazakhstan	V3	24	Asie centrale	0.9390	0.8403	0.9235	0.9009	0.8628
Mongolie**	V2	46	Asie de l'Est	0.8222	0.7775	0.9374	0.8457	0.7209
Arménie**	V2	48	Asie occidentale	0.7922	0.8561	0.8782	0.8422	0.7364
Ouzbékistan**	V1	63	Asie centrale	0.7648	0.7580	0.8769	0.7999	0.7265
République de Moldavie**	V1	70	Europe de l'Est	0.7264	0.7776	0.8118	0.7719	0.7251
Azerbaïdjan**	V1	74	Asie occidentale	0.7386	0.7233	0.8203	0.7607	0.6937
Kirghizistan	HV	78	Asie centrale	0.6072	0.7061	0.8815	0.7316	0.6977
Paraguay	HV	80	Amérique du Sud	0.6712	0.7093	0.7947	0.7251	0.6332
Macédoine du Nord	HV	84	Europe du Sud	0.6642	0.7023	0.7546	0.7070	0.7000
Bolivie	H3	99	Amérique du Sud	0.5987	0.6876	0.7089	0.6651	0.6165
Bhoutan	H3	103	Asie du Sud	0.5886	0.5478	0.8169	0.6511	0.5521
Botswana	H2	112	Afrique du Sud	0.3985	0.5719	0.8649	0.6118	0.5495
Eswatini*	H2	113	Afrique du Sud	0.4557	0.5836	0.7851	0.6081	0.4498
Rwanda	H2	118	Afrique de l'Est	0.8207	0.5467	0.3724	0.5799	0.5489
Népal	H2	119	Asie du Sud	0.4481	0.5210	0.7653	0.5781	0.5117
Tadjikistan	H1	123	Asie centrale	0.4476	0.6531	0.5810	0.5606	0.5039
Zambie	H1	130	Afrique de l'Est	0.4958	0.6225	0.5088	0.5424	0.5022

Sources: Enquêtes 2022 et 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

Note: Les pays en italique sont des PMA en plus d'être des PDSL.

* Pays qui sont passés du groupe de l'IDEG moyen au groupe de l'IDEG élevé.

** Pays qui sont passés du groupe de l'IDEG élevé au groupe de l'IDEG très élevé.

Petits États insulaires en développement

Le tableau 2.11 dresse la liste de tous les PEID ayant des valeurs d'IDEG élevées et très élevées en 2024. Singapour et l'Île Maurice sont les seuls PEID ayant des valeurs d'IDEG très élevées (respectivement 0,9691 et 0,7588) et sont les chefs de file du développement numérique au sein de ce groupe. Les 20 autres pays figurant dans le tableau font partie du groupe des pays à IDEG élevé et ont un IDEG moyen de 0,6219, ce qui représente une amélioration par rapport au chiffre correspondant en 2022 (0,6115). Alors que ces pays ont des valeurs d'IDEG allant de 0,50 à 0,75, tous les 20 ont des valeurs d'ISL relativement faibles (en moyenne 0,4690).

Parmi les pays en situation particulière, le groupe des PEID présente la plus grande variance des valeurs de l'IDEG, allant de 0,2116 pour Haïti à 0,9133 pour Singapour. Seuls 12 des 37 PEID (Antigua-et-Barbuda, Bahamas, Barbade, République dominicaine, Fidji, Grenade, Jamaïque, Maldives, l'Île Maurice, Seychelles, Singapour et Trinidad-et-Tobago) ont des valeurs de l'IDEG supérieures à la moyenne mondiale de 0,6382.

Tableau 2.11 Petits États insulaires en développement ayant les valeurs de l'IDEG les plus élevées

Pays	Classe de notation	Rang de l'IDEG	Sous-région	Valeur de l'ISL	Valeur de l'ICH	Valeur de l'IIT	IDEG (2024)	IDEG (2022)
Singapore	É	3	Asie du Sud-Est	0.9831	0.9362	0.9881	0.9691	0.9133
Île Maurice**	É1	76	Afrique de l'Est	0.5903	0.7456	0.9159	0.7506	0.7201
Bahamas	É	83	Caraïbes	0.5402	0.7376	0.8652	0.7143	0.7277
République dominicaine	É	85	Caraïbes	0.6405	0.7189	0.7444	0.7013	0.6429
Trinité-et-Tobago	É	86	Caraïbes	0.5999	0.7174	0.7745	0.6973	0.6339
Barbade	É3	91	Caraïbes	0.4976	0.7845	0.7624	0.6815	0.7117
Seychelles	É3	92	Afrique de l'Est	0.4638	0.6769	0.8913	0.6773	0.6793
Fidji	É3	93	Mélanésie	0.5343	0.7413	0.7507	0.6754	0.6235
Maldives	É3	94	Asie du Sud	0.6220	0.6130	0.7886	0.6745	0.5885
Jamaïque	É3	96	Caraïbes	0.5677	0.7060	0.7296	0.6678	0.5906
Grenade	É3	104	Caraïbes	0.5056	0.7550	0.6767	0.6458	0.7277
Antigua et Barbuda	É3	105	Caraïbes	0.4166	0.7176	0.7943	0.6428	0.6113
Suriname	É3	106	Amérique du Sud	0.4814	0.5568	0.8714	0.6365	0.5809
Saint-Kitts-et-Nevis	É2	110	Caraïbes	0.3039	0.7202	0.8675	0.6305	0.6775
Cap-Vert	É2	111	Afrique de l'Ouest	0.6892	0.5694	0.6128	0.6238	0.5660
Saint-Vincent-et-les-Grenadines	É2	117	Caraïbes	0.3906	0.6956	0.6767	0.5876	0.5811
Dominique	É1	127	Caraïbes	0.3798	0.5781	0.6757	0.5445	0.5789
Guyane	É1	128	Amérique du Sud	0.3455	0.5933	0.6942	0.5443	0.5233
Vanuatu*	É1	129	Mélanésie	0.4769	0.5347	0.6165	0.5427	0.4988
Sainte-Lucie	É1	133	Caraïbes	0.3229	0.6037	0.6498	0.5255	0.5580
Tonga	É1	134	Polynésie	0.3220	0.7488	0.4784	0.5164	0.5155
Palau	É1	137	Micronésie	0.2787	0.7520	0.4910	0.5072	0.5018

Sources: Enquêtes 2022 et 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement.

* Pays qui sont passés du groupe de l'IDEG moyen au groupe de l'IDEG élevé.

** Pays qui sont passés du groupe de l'IDEG élevé au groupe de l'IDEG très élevé.

2.7 Résumé des principales conclusions et recommandations de politiques

Le nombre de pays disposant de capacités numériques avancées est en augmentation.

Des progrès importants ont été accomplis en développement de l'e-gouvernement, comme en atteste l'augmentation de 0,6102 à 0,6382 de la valeur moyenne mondiale de l'IDEG entre 2022 et 2024.

Au cours des deux dernières années, 23 pays sont passés à un niveau supérieur de l'IDEG. Pour la première fois, les États membres dont l'IDEG est très élevé (supérieur à 0,75) représentent la plus grande part, soit 39 % du nombre total de pays évalués. Ceux dont l'IDEG est élevé (0,50 à 0,75) représentent 32 % du total. La proportion de pays ayant des valeurs moyennes de l'IDEG (0,25 à 0,50) est actuellement de 23 %, ce qui reflète une baisse par rapport à 2022, mais la part de ceux dont les valeurs d'IDEG sont faibles a augmenté pour atteindre 6 %, en grande partie en raison de conflits géopolitiques et de situations d'après-conflit ayant entravé le développement du numérique.

La tendance générale à la hausse démontre l'importance et la priorité croissantes que les gouvernements ont accordées à la transformation numérique au cours de la dernière décennie, en particulier après la pandémie de COVID-19, ce qui a permis à un plus grand nombre de personnes de bénéficier de l'efficacité et de la commodité des services publics numériques.

En développement de l'e-gouvernement, l'Europe est chef de file, mais l'Asie progresse plus rapidement que les autres régions.

Au niveau régional, l'Europe reste chef de file en développement de l'e-gouvernement, atteignant une fois de plus la valeur moyenne la plus élevée de l'IDEG (0,8493), suivie de l'Asie (0,6990), des Amériques (0,6701), de l'Océanie (0,5289) et de l'Afrique (0,4247). L'Asie, elle, a enregistré la plus forte augmentation de sa valeur moyenne de l'IDEG (7,7 %).

Tous les pays européens ont des valeurs d'IDEG très élevées (84 %) ou élevées (16 %). La proportion de pays ayant des valeurs d'IDEG élevées et très élevées reste plus élevée dans les Amériques (88 %) qu'en Asie (83 %). Toutefois, la part des pays ayant des valeurs d'IDEG très élevées a augmenté plus rapidement en Asie (de 21 %, contre 8 % dans les Amériques). Les pays asiatiques appartenant au groupe dont l'IDEG est très élevé représentent désormais 53 % du total régional, proportion qui n'est dépassée que par l'Europe.

L'Afrique du Sud et l'île Maurice, avec des valeurs d'IDEG respectives de 0,8616 et 0,7506, sont les premiers pays d'Afrique à rejoindre le groupe des IDEG très élevés, tandis que l'Australie et la Nouvelle-Zélande restent chefs de file en matière de développement de l'e-gouvernement, tant en Océanie qu'à l'échelle mondiale. Au niveau régional, cependant, l'Afrique et l'Océanie restent confrontées à de graves problèmes de développement, aussi la fracture numérique persiste-t-elle. L'Afrique et l'Océanie sont les deux seules régions dont les valeurs moyennes de l'IDEG sont inférieures à la moyenne mondiale de 0,6382.

En 2024, les moyennes mondiales et régionales des valeurs ISL ont légèrement augmenté. La plus forte augmentation a été enregistrée en Afrique (5,2 %), suivie de l'Asie (4,3 %), de l'Océanie (4,2 %), des Amériques (3,8 %) et de l'Europe (1,8 %).

L'amélioration des infrastructures de télécommunications accélère le développement global de l'e-gouvernement.

En 2024, l'IIT est devenue la composante de l'IDEG qui contribue le plus à l'augmentation des valeurs moyennes de l'IDEG aux niveaux régional et mondial. Cela reflète une tendance générale à l'augmentation des investissements dans les infrastructures en tant que base de la croissance numérique. Le renforcement de la capacité numérique a été considéré comme une priorité dans le cadre du processus de reprise après la pandémie du COVID-19.

La valeur moyenne mondiale de l'IIT a augmenté de 19,9 % depuis 2022. Au niveau régional, l'Océanie a enregistré l'augmentation la plus importante (29,4 %), suivie de l'Afrique (27,8 %), de l'Asie (25,5 %), des Amériques (19,6 %) et de l'Europe (9,9 %).

Les gouvernements proposent un meilleur accès à l'information publique et affinent le contenu pour promouvoir l'inclusivité.

La plupart des pays améliorent régulièrement leurs plateformes en ligne. Les aspects organisationnels du cadre institutionnel, qui orientent les utilisateurs vers les agences gouvernementales en ligne, sont bien développés dans tous les pays. C'est ainsi que dans 9 pays sur 10, les portails nationaux permettent aux utilisateurs d'accéder à un organigramme du gouvernement et à des informations sur sa structure, aux noms et titres des chefs des départements et agences du gouvernement, à des informations sur le directeur des systèmes d'information et à des liens vers les sites Web ministériels, ainsi que les sources d'information sur les politiques sectorielles. Dans 3 pays sur 4, les portails nationaux comportent des liens vers des agences gouvernementales infranationales ou locales.

Dans la grande majorité des pays (86 %), le gouvernement fournit des informations et des services en plusieurs langues, ce qui favorise l'inclusion et facilite l'accès à l'information, ainsi qu'aux services en ligne dans les sociétés multilingues.

Les cadres législatifs servant de soutien pour l'e-gouvernement ne sont pas tous développés de la même manière.

Le cadre législatif appuyant l'e-gouvernement n'est pas développé de manière cohérente et varie considérablement d'une région à l'autre. Entre 76 et 83 % des pays disposent de stratégies, de politiques ou de législations nationales en matière d'e-gouvernement concernant la cybersécurité, la confidentialité des données, la protection des données, l'identité numérique et le droit des citoyens à accéder aux informations gouvernementales.

Peu nombreux sont les pays qui disposent d'une législation ou de politiques sur les données gouvernementales ouvertes (63 %), la participation par voie électronique (51 %), la protection du public contre les informations erronées, la désinformation et / ou les fausses nouvelles (47 %), de même que les technologies de pointe telles que l'informatique en nuage (44 %) et l'intelligence artificielle (42 %). Les disparités interrégionales sont fort manifestes dans ces domaines : plus de la moitié des pays d'Asie et d'Europe disposent déjà d'une législation, de politiques ou de stratégies pertinentes, la moyenne pour les Amériques est légèrement supérieure à 30 % et celle pour l'Afrique légèrement inférieure à 30 %, tandis qu'en Océanie, les taux de conformité varient de 4 à 11 %.

La numérisation des marchés publics s'est améliorée, bien que de manière quelque peu inégale.

Les pays progressent de plus en plus vers la numérisation des marchés publics ; cependant, il existe des disparités importantes dans la portée et l'exhaustivité des processus de passation électronique des marchés publics entre les régions.

La publication sur les portails nationaux d'annonces afférentes à des procédures de passation de marchés ou d'appels d'offres à venir est devenue une pratique courante dans 89 % des pays couverts par l'Enquête. Néanmoins, moins de pays (78 %) partagent des informations sur les résultats des appels d'offres ou des marchés publics en ligne.

Ce sont 135 pays au total (70 %) qui disposent de portails dédiés à la passation de marchés publics en ligne, soit une augmentation de 4 % depuis 2022. Le nombre de pays émettant des factures numériques par le biais de ces portails a augmenté d'environ 7 % et s'élève de nos jours à 101 (52 %).

Presque tous les pays d'Europe (93 %) disposent de portails de passation de marchés en ligne, et la plupart (86 %) proposent la facturation électronique. En Asie et dans les Amériques, environ 80 % des pays disposent de portails, mais ils sont moins nombreux (respectivement 60 et 54 %) à émettre des factures numériques. L'écart est plus important en Océanie et en Afrique, où les proportions correspondantes sont respectivement de 57 contre 21 % et de 39 contre 26 %.

La participation par voie électronique s'est améliorée, mais les disparités régionales sont importantes.

Depuis 2022, la valeur moyenne mondiale de l'indice de participation par voie électronique a augmenté de 9 % (de 0,4450 à 0,4893). Toutes les régions se sont améliorées sur le plan de l'engagement proactif avec le public par le biais de processus de participation par voie électronique. Cependant, il existe encore de grandes disparités régionales dans des aspects spécifiques de cette participation, entre autres la fourniture d'informations au public, l'engagement dans des consultations en ligne et l'inclusion de la voix des citoyens dans la prise de décision.

De plus en plus de pays fournissent des informations au public, souvent dans des formats ouverts et lisibles par machine.

La disponibilité d'informations utiles sur des aspects clés de l'administration publique s'est accrue, notamment sous forme de données ouvertes. Environ neuf pays sur dix publient des ensembles de

données ouvertes sur les budgets et les dépenses nationaux et sectoriels. Les pays qui utilisent des formats ouverts et lisibles par machine concernant les ensembles de données liés aux dépenses sont plus nombreux pour les budgets nationaux (45 %) que pour ceux d'ordre sectoriel (environ 30 %). Seuls 31 % des pays couverts par l'Enquête ont mis en place des mécanismes de budgétisation participative.

En plus des informations budgétaires, la plupart des pays fournissent des ensembles de données sur l'éducation (82 %), la santé (79 %), l'environnement et l'emploi (74 % chacun), la justice (68 %) et la protection sociale (65 %). Quand ces informations sont disponibles, elles le sont souvent dans des formats lisibles par machine (45-58 % du temps).

81 % des pays couverts par l'Enquête publient des informations sur des portails dédiés aux OGD, et 75 % fournissent des SIG ou d'autres données géospatiales sur leurs portails nationaux. Toutefois, dans seulement 51 % des pays, les citoyens peuvent demander ou proposer de nouvelles séries de données gouvernementales ouvertes ou réutiliser librement des données à travers l'adoption de licences de données ouvertes par le gouvernement. Les pays sont encore moins nombreux à promouvoir activement l'utilisation des données ouvertes par le biais de hackathons et de concours (45 %), ou à rendre les autres données gouvernementales disponibles en temps réel (43 %).

L'utilisation d'outils, de mécanismes et de portails dédiés à la participation par voie électronique se développe, quoique les données électroniques probantes attestant la prise en considération de la voix des citoyens dans la prise de décision varient considérablement d'une région à l'autre.

En ce qui concerne la proportion de pays dans chaque région proposant de manière proactive des outils, canaux ou mécanismes de participation par voie électronique, l'Europe est le chef de file régional (78 %), suivie de l'Asie (62 %), des Amériques (44 %), de l'Océanie (33 %) et de l'Afrique (27 %).

Environ 50 % des pays évalués dans le cadre de l'Enquête disposent d'un portail dédié à la participation par voie électronique, 55 % publient des annonces de calendrier concernant les consultations à venir sur diverses questions sectorielles spécifiques, et 40 % utilisent des pétitions électroniques ou des mécanismes similaires pour inciter le public à participer aux délibérations politiques.

C'est en Europe que l'on trouve la plus forte proportion de pays ayant indiqué avoir mené au moins une consultation électronique au cours des 12 mois précédant la conduite de l'Enquête (91 %), suivie de l'Asie (70 %), des Amériques (60 %), de l'Afrique (24 %) et de l'Océanie (14 %). Les données probantes attestant que la voix des citoyens a été prise en compte dans la prise de décision effective existent dans un peu moins de 31 % des pays, avec des moyennes régionales oscillant entre 9 et 49 %.

Les consultations avec des personnes en situation de vulnérabilité sont relativement rares. C'est ainsi qu'entre 18 et 28 % des pays ont publié des informations sur des consultations effectuées par voie électronique avec des personnes en situation de vulnérabilité au cours des 12 mois précédant la conduite de l'Enquête, le groupe le plus concerné étant les jeunes (28 %), suivis des personnes handicapées et des femmes (24 % chacun), des personnes âgées (21 %), des personnes vivant sous le seuil de pauvreté (20 %) et des migrants (18 %). Les données probantes indiquant que la contribution des groupes vulnérables est incluse dans la prise de décision effective est disponible pour un nombre plus restreint de pays (entre 14 et 26 %, selon le groupe).

Le signalement en ligne de la corruption est considéré comme une priorité, car il permet d'engager l'ensemble de la population.

Plus des deux tiers des États membres proposent des canaux pour le signalement de la corruption en ligne. C'est en Europe que l'on trouve la plus forte proportion de pays intégrant cette fonctionnalité sur leurs portails (88 %), suivie de l'Asie (81 %), des Amériques et de l'Océanie (57 % chacune), ainsi que de l'Afrique (48 %). Plus de la moitié des pays (53 %) ont également créé des mécanismes permettant le signalement des violations du droit du travail.

Les pays élargissent la gamme des services qu'ils proposent en ligne.

Le nombre d'États membres proposant au moins un des services en ligne évalués pour l'Enquête de 2024 demeure limité au nombre de 189 (98 %). Le nombre moyen total de services en ligne proposés par rapport au nombre de services évalués est passé de 16 sur 22 en 2022 à 18 sur 25 en 2024. La proposition en ligne de tous les types de services, à l'exception de quatre, a augmenté de 1 à 14,5 %, ce qui se traduit par une augmentation totale de 3 % à l'échelle mondiale.

Les services transactionnels en ligne les plus répandus restent l'enregistrement d'une nouvelle entreprise (177 pays) et la demande d'une licence d'exploitation (173 pays). Les services en ligne les plus fréquemment proposés sont les suivants : postulation aux postes vacants dans l'administration, paiement des factures des services publics (électricité et gaz), demande d'un acte de naissance et déclaration des impôts sur les sociétés. La soumission électronique des impôts sur les sociétés est proposée par plus de pays que celle en ligne pour les impôts sur le revenu, ce qui constitue une différence par rapport à 2022. Les services de déclaration fiscale sont plus souvent proposés aux entreprises (157 pays) qu'aux particuliers (152 pays pour l'impôt sur le revenu et 147 pays pour la TVA).

Concernant l'Enquête 2024, il a été posé aux pays membres des questions portant sur le niveau de numérisation de 19 services parmi les 25 en ligne, qui sont soumis à l'évaluation. Au niveau régional, l'Europe a le plus haut degré de numérisation complète parmi ces services, suivie de l'Asie, des Amériques, de l'Océanie et de l'Afrique. Tant au niveau régional que mondial, les taux de numérisation complète sont les plus élevés pour les types de services en ligne qui soutiennent l'enregistrement des entreprises, l'octroi de licences et le paiement des impôts (environ 50 % au niveau mondial), ainsi que la candidature à des postes vacants dans l'administration (48 %). Les services liés à la protection sociale - ceux qui permettent de demander en ligne des allocations familiales, des allocations maternelles ou néonatales, des allocations de chômage et des indemnités de licenciement ou de départ en cas de perte d'emploi - peuvent être complétés entièrement en ligne dans environ 25 % des États membres (soit une augmentation de 2 % par rapport à 2022). Pour l'essentiel, la plupart des pays utilisent leurs portails pour fournir des informations et des formulaires, mais dans la plupart des cas, il est toujours nécessaire de se présenter en personne pour effectuer des opérations de service public.

La fourniture de services en ligne aux populations les plus vulnérables est en baisse.

Le nombre de pays fournissant des informations et des services ciblant des populations vulnérables spécifiques a diminué en moyenne de 5 % depuis 202. La plus forte baisse enregistrée (13,5 %) a trait aux migrants, ce qui est préoccupant puisqu'en 2022 les services destinés au soutien des migrants étaient fournis par le plus grand nombre de pays (163 pays contre 141 en 2024). La fourniture de services aux femmes (148 pays) et aux personnes vivant sous le seuil de pauvreté (132 pays) a également diminué (respectivement de 9 et 8,3 %).

L'Europe reste la région la plus homogène en matière de fourniture de services en ligne profitant aux personnes en situation de vulnérabilité (94 % des pays), tandis que 45 % de ces services (la proportion la plus élevée parmi les régions) peuvent être complétés en ligne.

Au cours des deux dernières années, la proportion de pays fournissant des services aux personnes en situation de vulnérabilité est passée de 45 à 70 % en Océanie et de 44 à 56 % en Afrique. Cependant, la part des pays proposant des services entièrement numérisés n'est que de 21 % en Océanie et de 5 % en Afrique.

Les pays en situation particulière accomplissent des progrès mais ont besoin d'un soutien continu.

Les valeurs de l'IDEG s'améliorent dans les pays en situation particulière, mais restent inférieures à la moyenne mondiale ; en outre, il existe d'importantes disparités au sein des groupes de pays évalués et entre eux.

La valeur moyenne combinée de l'IDEG dans les PMA, les PMA et les PEID a augmenté de 4 % entre 2022 et 2024, passant de 0,4703 à 0,4884, ce qui indique qu'il y a un progrès ; cependant, elle reste bien inférieure à la valeur moyenne mondiale de l'IDEG, qui est de 0,6382.

Conformément aux tendances mondiales, les valeurs moyennes de l'IIT dans l'ensemble des groupes de pays en situation particulière ont augmenté en moyenne de 19 à 29 %, bien qu'elles restent inférieures à la valeur moyenne mondiale de l'IIT, qui est de 0,6896. Ces augmentations reflètent l'accroissement des investissements dans les infrastructures de télécommunications, somme toute essentielles pour l'appui de l'e-gouvernement et le développement numérique de manière générale. De même, les valeurs moyennes de l'ISL dans les différents groupes se sont améliorées (à un rythme plus lent que les valeurs IIT), mais restent nettement inférieures à la moyenne mondiale.

La répartition globale des PEID entre les différents niveaux de l'IDEG est restée relativement stable. La majorité des PEID (54 %) se situent dans le groupe de l'IDEG élevé, 38 % dans le groupe moyen, 5 % dans le groupe très élevé et 3 % dans le groupe faible. La valeur moyenne de l'IDEG dans les PEID a augmenté de 3 %, ce qui reflète des progrès constants dans le développement de l'e-gouvernement. Les PMA / PEID ont enregistré des améliorations importantes, en particulier pour ce qui relève de la fourniture de services en ligne. Leur valeur moyenne de l'ISL a augmenté de 8 %, l'augmentation la plus importante pour cette composante au sein des pays en situation particulière. Les progrès accomplis par ce groupe suggèrent que l'accès aux voies de transport maritime et d'autres avantages liés à l'infrastructure jouent un rôle essentiel dans l'avancement du développement et de la fourniture de services numériques.

Dans les PDSL, des changements plus dynamiques sont survenus dans le développement de l'e-gouvernement depuis 2022. Ces pays ont obtenu les plus grands succès parmi les trois groupes, comme le montre l'augmentation de 6 % de leur valeur moyenne de l'IDEG. Avec le passage de cinq pays du groupe de l'IDEG élevé au groupe de l'IDEG très élevé, la proportion des PDSL dans ce dernier groupe est passée de 3 à 19 %. Si l'on exclut les PMA et les PEID du groupe global des PDSL, les pays sans littoral restants représentent la plus forte proportion de pays ayant des valeurs élevées et très élevées de l'IDEG (87,5 %) parmi les pays en situation particulière. Les progrès accomplis par les pays de ce groupe indiquent que les contraintes géographiques, bien qu'elles perturbent le développement, peuvent être atténuées par des stratégies numériques efficaces.

La majorité des PMA (62 %) restent au niveau moyen de l'IDEG. Toutefois, la fracture numérique s'est creusée au sein de ce groupe, deux pays passant au niveau élevé de l'IDEG et trois pays tombant au niveau faible de l'IDEG, ce qui a augmenté les proportions de pays dans les groupes élevé et faible de l'IDEG, respectivement de 3 et 7 %. Ces tendances soulignent la nécessité d'interventions ciblées pour le soutien des pays accusant un retard en matière de développement numérique.

La valeur moyenne de l'IDEG pour les PMA a légèrement augmenté (de 1 %). Les gains globaux pour l'ensemble du groupe sont négligeables ; toutefois, les PMA / PEID ont augmenté leur valeur moyenne des ISL de 8 % et leur valeur moyenne de l'IDEG de 2 % depuis 2022. La fourniture de services en ligne pour les PMA / PDSL a stagné, ce qui indique la nécessité d'efforts ciblés pour l'accélération du développement numérique et le renforcement de la fourniture de services publics dans les pays sans littoral les moins avancés.

Les valeurs moyennes de l'ISL varient considérablement au sein des groupes de pays en situation particulière, et toutes sont bien inférieures à la valeur moyenne mondiale de l'ISL.

Les PMA, les PDSL et les PEID ont progressé sur le plan de la fourniture de services en ligne, mais il existe encore des écarts importants entre leurs valeurs moyennes de l'ISL et la moyenne mondiale correspondante. L'écart le plus faible entre la valeur moyenne mondiale de l'ISL et les valeurs moyennes de l'ISL au sein des groupes spécifiques (15 %) est constaté au sein des PMA ; l'écart se creuse pour atteindre 37 % au sein des PEID et 43 % dans les PMA. Au sein du groupe des PMA, les PMA sans littoral présentent un écart important de 37 %, mais les PMA qui sont également de petits États insulaires présentent l'écart le plus important (58 %) par rapport à la moyenne mondiale des ISL.

Dans l'ensemble, le cadre législatif destiné à faire progresser l'e-gouvernement est mieux développé dans les PDSL, y compris ceux qui sont les moins avancés, que dans les PEID ou les PMA. La plupart des PDSL ont une stratégie de gouvernement électronique ou numérique (78 %), une législation ou des documents de politique générale sur la cybersécurité (91 %), des dispositions légales pour la protection des données (88 %), une législation régissant la liberté d'information (78 %), et des

réglementations sur l'identification numérique (72 %). Les PEID et les PMA sont moins nombreux (51 à 65 %) à disposer de ce type de législation, et les proportions sont encore plus faibles pour les PMA / PEID (entre 13 et 65 %, en fonction du type de législation).

Les politiques liées aux données gouvernementales ouvertes, à la participation par voie électronique, à l'intelligence artificielle, à l'informatique en nuage et à la protection du public contre les informations erronées, la désinformation et / ou les fausses nouvelles sont présentes dans environ 3 PDSL sur 10, 2 PEID sur 10 et 1 PMA sur 10.

Les possibilités de participation par voie électronique tendent à être limitées dans les pays en situation particulière.

Au sein des groupes PMA, PDSL et PEID, ainsi que les sous-groupes associés, entre 40 et 56 % des pays proposent des canaux en ligne pour le signalement de la corruption, et 24 à 59 % intègrent des outils électroniques pour la consultation ou la délibération publique. Cependant, les portails dédiés à la participation par voie électronique, les annonces de calendrier publiées sur les consultations à venir et les informations sur les résultats de ces délibérations sont moins courants dans ces pays que dans les autres États membres. Parmi les trois groupes principaux, les PDSL présentent un environnement comparativement meilleur pour la participation par voie électronique que les PEID et les PMA.

Dans les pays en situation particulière, il y a plus d'informations en ligne sur les services que de services réels entièrement numérisés.

Conformément aux tendances mondiales, les gouvernements des pays en situation particulière accordent la priorité à la numérisation complète des services de soutien aux entreprises (enregistrement, octroi de licences et paiement des impôts), ainsi qu'à ceux qui permettent aux citoyens de postuler en ligne aux offres d'emploi de l'administration. Pour de nombreux autres types de services, les portails gouvernementaux fournissent des informations, et souvent même des formulaires à remplir, mais il faut toujours se présenter en personne pour effectuer les formalités. Les PDSL et les PEID (entre autres ceux qui sont également les moins avancés) sont plus nombreux que les PMA à fournir des informations sur les services en ligne.

La proportion de pays disposant de services en ligne entièrement numérisés est plus importante au sein du groupe de PDSL que dans les autres groupes de pays en situation particulière, même si les moyennes pour chacun des services évalués pour tous ces groupes sont nettement inférieures à la moyenne mondiale correspondante. Par exemple, l'enregistrement d'une entreprise en ligne est entièrement numérisé dans la moitié des États membres, atteignant 41 % dans les PDSL, 38 % dans les petits États insulaires en développement et 20 % dans les pays les moins avancés. Dans les petites îles et les PMA sans littoral, les proportions sont encore plus faibles (respectivement 25 et 19 %).

Les grandes disparités en matière de valeurs composites et des composantes de l'IDEG parmi les pays en situation particulière révèlent un paysage complexe de progrès et de reculs. Les valeurs de l'IDEG, de l'IIT et des ISL au sein des trois groupes et des sous-groupes associés se sont améliorées dans de nombreux cas, mais restent bien en deçà des moyennes mondiales correspondantes. Pour remédier à de telles disparités, il faut une compréhension nuancée des situations uniques qui prévalent dans chaque groupe, ainsi que des stratégies personnalisées favorisant un développement numérique inclusif et durable.

Recommandations de politiques

- Numérisation intégrale des services en ligne et amélioration de l'infrastructure des télécommunications

Au fur et à mesure que davantage de pays progressent vers des niveaux plus élevés de développement de l'e-gouvernement, il est important de continuer à renforcer l'infrastructure des télécommunications et la fourniture de services en ligne. La priorité devrait être accordée à la numérisation intégrale des services publics (plutôt qu'à la

simple présentation d'informations sur ces services), car cela permettra de rationaliser les procédures administratives pour l'ensemble des usagers, mais sera particulièrement bénéfique pour les groupes de population les plus vulnérables.

- Amélioration de l'environnement législatif pour le développement numérique, en particulier pour les technologies de pointe

L'adoption de politiques, de stratégies et de cadres législatifs solides et tournés vers l'avenir, en particulier pour les technologies de pointe telles que l'IA, l'informatique en nuage, les licences de données ouvertes et l'identité numérique, permettra aux pays de créer un environnement propice au développement numérique et, en fin de compte, d'améliorer la fourniture de services en ligne. Les pays d'Afrique et d'Océanie bénéficieront particulièrement de l'établissement de fondations solides grâce à ce type d'action, car cela contribuera à réduire les fractures numériques.

- Promotion et facilitation de la participation du public à l'élaboration des politiques et à la prise de décision

L'amélioration des politiques et des pratiques en matière de participation par voie électronique est essentielle pour faire progresser le développement de l'e-gouvernement à l'échelle mondiale. Un nombre croissant de pays partagent des informations et des données avec le public, mais il reste encore beaucoup à faire pour engager de manière proactive les citoyens dans les consultations publiques et intégrer leur contribution dans la prise de décision. La promotion et la facilitation d'un engagement public accru appuient les principes de bonne gouvernance, de transparence et de responsabilité, et conduiront à des améliorations dans le développement global de l'e-gouvernement (comme le reflète l'IDEG).

Notes de fin

¹L'échelle en trois points distinguant les différents niveaux de participation du public a été utilisée pour la première fois en 2020 (voir United Nations, E-Government Survey 2020 : Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development, pp. 117-118).

² Une liste de tous les États membres et de leurs valeurs de l'IPE respectives est fournie en annexe, tableau 2.

³ Voir le Bureau du Haut Représentant des Nations unies pour les pays les moins avancés, les pays en développement sans littoral et les petits États insulaires en développement (ONU-OHRLS), "What we do" ("Ce que nous faisons"), disponible sur <https://www.un.org/ohrlls/content/what-we-do>.

⁴ Il existe officiellement 39 petits États insulaires en développement, mais deux d'entre eux n'ont pas été évalués dans le cadre de l'Enquête. Les îles Cook et Niue sont des PEID qui participent à des activités soutenues par des agences spécialisées des Nations unies. Cependant, ces deux îles ne sont pas des États membres des Nations unies et n'ont pas le statut d'État non-membre observateur auprès de l'Assemblée générale des Nations unies.

⁵ Voir ONU-OHRLS, Programme d'action de Doha pour les pays les moins avancés 2022-2031, adopté le 17 mars 2022 lors de la cinquième conférence des Nations unies sur les pays les moins avancés, et également par l'Assemblée générale des Nations unies le 1er avril 2022; disponible sur https://www.un.org/ldc5/sites/www.un.org/ldc5/files/doha_booklet-web.pdf.

⁶ Voir ONU-OHRLS, "Au sujet des pays en développement sans littoral", disponible sur <https://www.un.org/ohrlls/content/about-landlocked-developing-countries>.

⁷ Voir Nations unies, Assemblée générale, "Projet de document final de la quatrième Conférence internationale sur les petits États insulaires en développement", 12 avril 2024 (A/CONF.223/2024/4), disponible sur <https://sdgs.un.org/sites/default/files/2024-05/n2409990.pdf>.

⁸ Ibid., para 25, point (vii).

⁹ Concernant les ressources sur le travail de renforcement des capacités en matière du gouvernement numérique, de participation publique et autres, veuillez consulter le site web du DAES de l'ONU/DIPGN à l'adresse suivante : <https://publicadministration.desa.un.org/capacity-development/about>.

3. Développement régional de l'e-gouvernement et performance des groupements de pays

3.1 Introduction

Le présent chapitre propose une vue d'ensemble du développement de l'e-gouvernement dans le monde d'un point de vue régional. Il analyse les performances régionales et identifie les principales tendances à l'aide de l'indice de développement de l'e-gouvernement (IDEG). Les sections suivantes présentent en détail les principaux résultats des réponses au questionnaire destiné aux États membres (QEM), en examinant les progrès numériques accomplis dans différents pays et en soulignant les tendances spécifiques parmi les groupes de pays. Le chapitre comprend des contributions venant de diverses commissions régionales des Nations unies et d'autres organisations internationales, ainsi que des idées tirées de deux réunions de groupes d'experts sur le processus préparatoire de l'Enquête des Nations unies sur l'e-gouvernement, menées par le Département des affaires économiques et sociales des Nations unies (le DESA de l'ONU) à Guimarães, au Pied, et à New York.²

3.2 Les grandes tendances au niveau régional

Dans l'ensemble, le développement de l'e-gouvernement s'est considérablement accéléré au cours des deux dernières années. La valeur moyenne mondiale de l'IDEG a augmenté de 4,59 % depuis 2022 (de 0,6102 à 0,6382), contre une augmentation de 1,90 % au cours de la période d'évaluation précédente (voir Figure 3.1).

Le développement du gouvernement numérique a enregistré une tendance mondiale à la hausse, les régions tirant parti de la technologie pour améliorer les services publics et l'implication des citoyens. Le passage aux technologies numériques s'est accéléré au cours de la période de reprise postpandémique, alimenté par des investissements accrus dans des infrastructures résilientes, de même que par des solutions avancées telles que l'informatique en nuage et la large bande. Cette évolution est également due à l'augmentation de la puissance de calcul, à la baisse des coûts et à l'explosion des données suite à la prolifération des appareils mobiles.

Les mégatendances mondiales comprennent la numérisation rapide des services, l'intégration de l'IA générative et prédictive, un intérêt croissant pour l'identité numérique et la gestion des données, l'évolution vers le travail à distance et la dépendance croissante à l'égard des données et des technologies émergentes pour l'élaboration des politiques. Une tendance principale se voit dans l'accent mis sur la conception du développement numérique dans une optique d'équité, en accordant la priorité à l'inclusion, la sécurité, l'accessibilité, la transparence, la responsabilité et l'ouverture. Cette approche est menée de telle sorte que toutes les voix soient entendues, et l'impact des progrès numériques sur tous les groupes soigneusement pris en compte, contrôlé et évalué. Cette transformation a propulsé l'innovation dans le secteur privé,

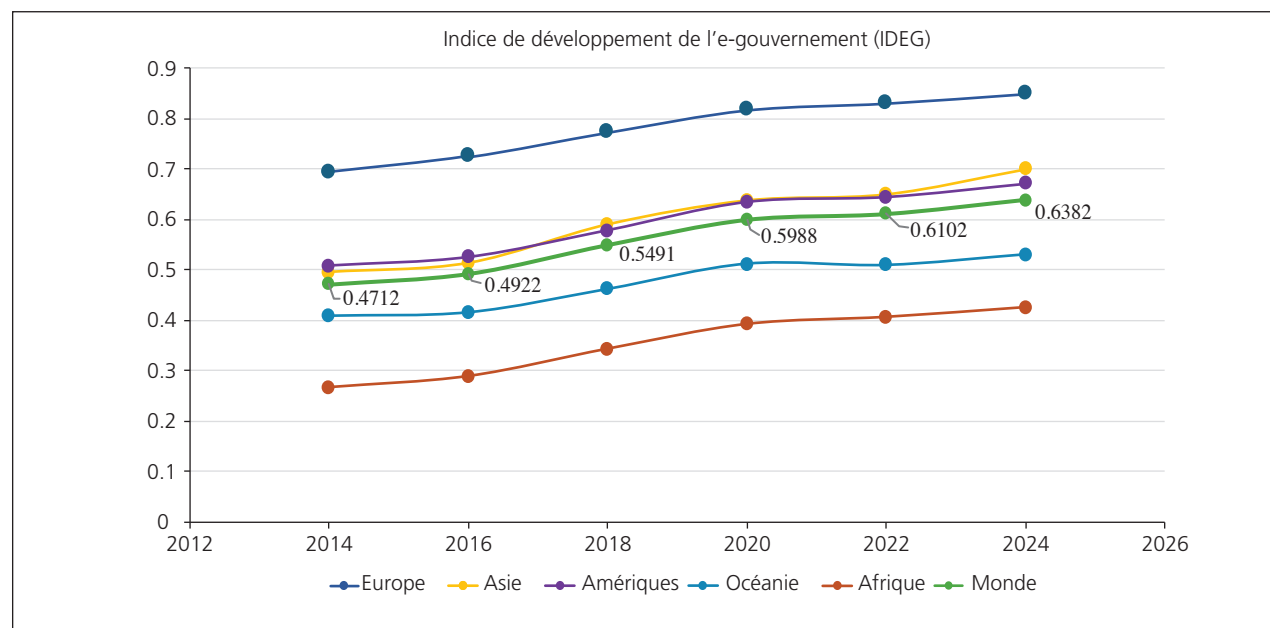


Crédit photo: [shutterstock.com](https://www.shutterstock.com)

Dans ce chapitre :

3.1 Introduction	91
3.2 Les grandes tendances au niveau régional	91
3.3 Combler la fracture numérique : progrès, défis et disparités	93
3.4 Afrique : analyse par groupe de pays	96
3.4.1 Développement régional et coopération	97
3.4.2 Principales recommandations pour l'accélération du développement numérique en Afrique	100
3.5 Les Amériques : analyse par groupes de pays	103
3.5.1 Développement régional et coopération	103
3.5.2 Principales recommandations pour l'accélération du développement numérique dans les Amériques	109
3.6 Asie : analyse par groupes de pays	110
3.6.1 Développement numérique et coopération	112
3.6.2 Principales recommandations pour l'accélération du développement numérique en Asie	115
3.7 Europe : analyse par groupes de pays	118
3.7.1 Développement régional et coopération	120
3.7.2 Principales recommandations pour l'accélération du développement numérique en Europe	126
3.8 Océanie : analyse par groupes de pays	127
3.8.1 Développement régional et coopération	128
3.8.2 Principales recommandations pour l'accélération du développement numérique en Océanie	131

Figure 3.1 Tendances mondiales et régionales de l'IDEG



notamment pour les micro, petites et moyennes entreprises, en se conformant aux plateformes et aux normes gouvernementales. De plus, les investissements en capital-risque dans l'IA ont explosé, 22,3 milliards de dollars ayant été investis au quatrième trimestre 2023 et 90,9 milliards de dollars pour l'année, contre à peu près 700 millions de dollars dix ans plus tôt. La numérisation du secteur public a également entraîné des améliorations en matière d'infrastructure, d'accès aux connexions à large bande et de mesures de cybersécurité.

Cette transformation numérique s'étend à des secteurs comme l'éducation, l'emploi, la protection sociale, les soins de santé, la justice et l'environnement, en accordant la priorité aux compétences numériques et en contribuant à une main-d'œuvre apte à s'intégrer à une économie numérique. L'exemple du secteur public a stimulé la demande de nouveaux services numériques, promouvant ainsi l'entrepreneuriat numérique et créant des opportunités d'emploi basées sur la technologie. Ces transformations ont contribué conjointement à des économies plus robustes, durables et résilientes, mieux préparées aux défis actuels et aux incertitudes futures.

Depuis 2022, les valeurs moyennes de l'IDEG se sont améliorées dans toutes les régions. L'Europe demeure chef de file en développement de l'e-gouvernement, avec une valeur moyenne de l'IDEG de 0,8493, suivie de l'Asie (0,6990), des Amériques (0,6701), de l'Océanie (0,5289) et de l'Afrique (0,4247). L'Asie a accompli les progrès les plus notables, avec une augmentation de 7,65 % de sa valeur moyenne de l'IDEG, suivie de l'Afrique (4,76 %), de l'Océanie et des Amériques (4,09 %), et de l'Europe (2,26 %). Malgré les progrès notables accomplis en Océanie et en Afrique, la moyenne de l'IDEG pour ces deux régions reste inférieure à la moyenne mondiale de 0,6382.

Dans les Amériques, la proportion de pays dans le groupe de l'IDEG très élevé est passée de 23 % en 2022 à 31 % en 2024, tandis que la proportion dans le groupe de l'IDEG élevé a chuté de 69 % à 57 %, ce qui traduit une amélioration constante du développement de l'e-gouvernement. Cette tendance positive est due aux pays d'Amérique latine et des Caraïbes, qui ont fait preuve d'un engagement croissant en faveur de l'amélioration de la fourniture de services en ligne, de l'infrastructure numérique et de l'élargissement de l'accès à l'Internet. Les initiatives visant à améliorer la participation par voie électronique et l'inclusion numérique ont également joué un rôle capital dans la promotion d'un plus grand engagement civique et la réduction de la fracture numérique. Les collaborations régionales et les partenariats internationaux ont à leur tour accéléré davantage les progrès numériques.

En Asie, le groupe de l'IDEG très élevé représente la plus grande proportion de pays (43 %). Les fortes tendances à la hausse sont en grande partie dues aux importantes avancées en matière de

transformation numérique et de gouvernement numérique dans les pays membres du Conseil de coopération des États arabes du Golfe (CCG), en Chine et dans les pays d'Asie occidentale et centrale. Ces pays ont investi massivement dans des solutions et des infrastructures numériques innovantes, améliorant de la sorte l'efficacité et la transparence. Grâce à cette dynamique, les proportions des pays asiatiques dans les groupes ayant un niveau élevé et moyen de l'IDEG ont fortement diminué entre 2022 et 2024, leurs parts respectives dans ces groupes passant respectivement de 47 à 30 % et de 21 à 11 %.

En Océanie, le paysage numérique se caractérise par des variations beaucoup plus importantes. C'est ainsi que 57 % des 14 pays couverts par l'Enquête appartiennent au groupe dont l'IDEG est moyen, et 28 % au groupe élevé, tandis que l'Australie et la Nouvelle-Zélande, qui représentent 14 %, se distinguent dans le groupe de l'IDEG très élevé. Ces deux pays sont des chefs de file régionaux et mondiaux grâce à leurs solides performances dans le domaine de la transformation numérique et des services publics. En revanche, les petits États insulaires en développement (PIED) d'Océanie sont confrontés à des défis considérables, notamment une infrastructure technologique inadéquate, une vulnérabilité aux cybermenaces et les suites découlant de l'isolement géographique.

En Afrique, les tendances numériques reflètent un large éventail de développement. La plupart des pays de la région (52 %) se classent dans le groupe de l'IDEG moyen, 31 % font partie du groupe ayant un niveau de l'IDEG élevé et 13 % du groupe à niveau faible. L'Afrique du Sud et l'île Maurice, qui représentent 4 % du total régional, sont passés dans le groupe dont l'IDEG est très élevé, et sont les premiers pays africains à avoir atteint le niveau le plus élevé de l'IDEG, ayant de ce fait exploité efficacement les innovations numériques pour améliorer les services publics et stimuler la croissance économique. Cependant, de nombreux pays d'Afrique centrale, orientale et occidentale sont confrontés à des défis tels qu'une infrastructure numérique inadéquate, un accès limité à la technologie et un manque d'aptitude de direction en matière du numérique, ainsi que le besoin aux professionnels qualifiés dans le domaine des technologies de l'information (TI), autant de facteurs qui aggravent la fracture numérique.

3.3 Comblant la fracture numérique : progrès, défis et disparités

Bien que les tendances en matière de gouvernement numérique soient généralement positives, les niveaux de développement et les tendances spécifiques varient considérablement dans les cinq régions évaluées. D'importants défis persistent tant au sein des régions qu'entre elles, entre autres l'obtention d'un financement adéquat pour le développement numérique, la réduction de la fracture numérique, le renforcement de la cybersécurité et la protection de la vie privée, ainsi que la conformité des stratégies numériques à une mise en œuvre efficace. De tels défis continuent donc de saper les efforts de développement des pays en situation particulière, notamment les pays les moins avancés (PMA), les pays en développement sans littoral (PDSL) et les petits États insulaires en développement (PIED).

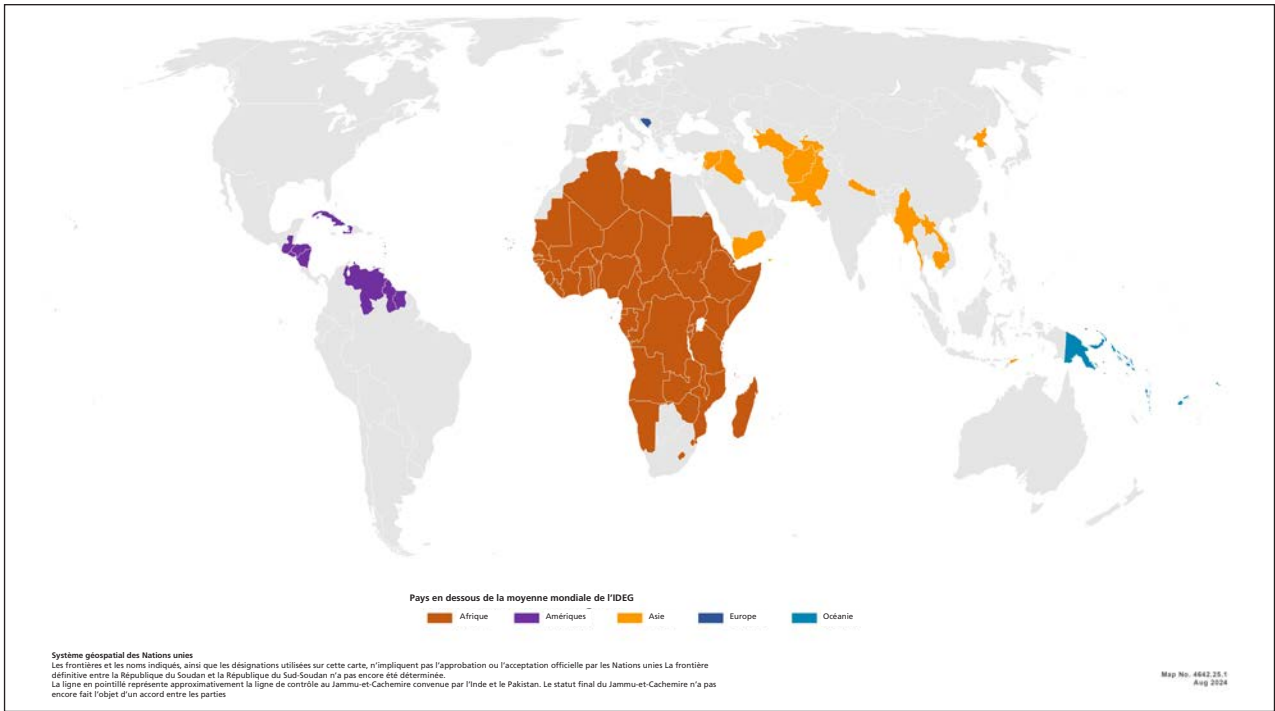
La valeur moyenne mondiale de l'IDEG, qui sert à mesurer la fracture numérique, indique une amélioration substantielle au cours des deux dernières années. Parmi les 193 États membres, la proportion de la population en retard est passée de 45,0 % en 2022 à 23,7 % en 2024. Cette amélioration s'explique essentiellement par les performances positives de l'Asie, en particulier le positionnement de l'Inde et du Bangladesh au-dessus de la moyenne mondiale de l'IDEG. Bien que les progrès aient été impressionnants, il importe de noter qu'il y a encore 1,9 milliard de personnes dans le mauvais sens de la fracture numérique.

La figure 3.2 illustre les régions du monde les plus vulnérables à la fracture numérique.

Les progrès accomplis en matière de réduction de la fracture numérique par le biais du développement de l'e-gouvernement varient d'une région à l'autre. C'est ainsi qu'en Afrique, 84,4 % de la population est à la traîne, contre 94,6 % en 2022, parce que 6 des 54 pays de la région (Afrique du Sud, l'île Maurice, la Tunisie, le Maroc, les Seychelles et l'Égypte) ont désormais des valeurs d'IDEG supérieures à la moyenne mondiale, contre 4 pays en 2022. Cette légère amélioration est essentiellement due aux succès obtenus au Maroc et en Égypte, qui ont tous deux des valeurs d'IDEG supérieures à la moyenne mondiale en 2024. Aucune amélioration marquante n'a été constatée en Océanie, où les 11 mêmes PIED sur 12 ont toujours des valeurs d'IDEG inférieures à la moyenne mondiale. In fine, concernant la fracture numérique, hormis l'Australie et la Nouvelle-Zélande, 92 % de la population de la région reste désavantagée.

Dans les Amériques, le développement de l’e-gouvernement progresse. Le nombre de pays dont les valeurs de l’IDEG sont inférieures à la moyenne mondiale est passé de 14 (sur 35) en 2022 à 13 en 2024, tandis que la proportion de la population régionale en retard est passée de 10,7 % à un peu moins de 9,2 % (bien que cette dernière proportion soit calculée à 14,5 % une fois le Canada et les États-Unis d’Amérique exclus). Cette légère amélioration est essentiellement due aux bonnes performances de la Jamaïque, qui a gagné une classe de notation (de É2 à É3) en 2024 avec une valeur de l’IDEG supérieure à la moyenne mondiale.*

Figure 3.2 Répartition géographique des pays dont l’IDEG est, en 2024, inférieur à la moyenne mondiale



En Europe, seule la Bosnie-et-Herzégovine est passée en dessous de la moyenne mondiale, descendant d’une classe de notation dans le groupe des pays à IDEG élevé (de É3 à É2) en 2024.

Le tableau 3.1 présente la population des pays dont les valeurs de l’IDEG sont, en 2024, inférieures à la moyenne mondiale, en comparaison avec le pourcentage de la population totale de chaque région.

Tableau 3.1 Proportion de la population régionale vivant dans des pays dont l’IDEG est inférieur à la moyenne mondiale (2024)

Répartition géographique de la population	Population (en milliers)	Population des pays dont les valeurs de l’IDEG sont inférieures à la moyenne mondiale	Pourcentage
Les 193 États membres	8,009,865	1,897,077	23.7%
Afrique	1,461,864	1,234,487	84.4%
Asie	4,726,615	552,626	11.7%
Amériques	1,033,176	94,723	9.2%
Amériques (à l’exception du Canada et des États-Unis)	651,641	94,723	14.5%
Europe	743,769	155,223	20.8%
Océanie	44,441	12,047	27.1%
Océanie (à l’exception de l’Australie et de la Nouvelle-Zélande)	12,969	12,047	92.9%

*Des informations supplémentaires sur la division des données par classe de notation sont fournies dans l’annexe de la présente publication.

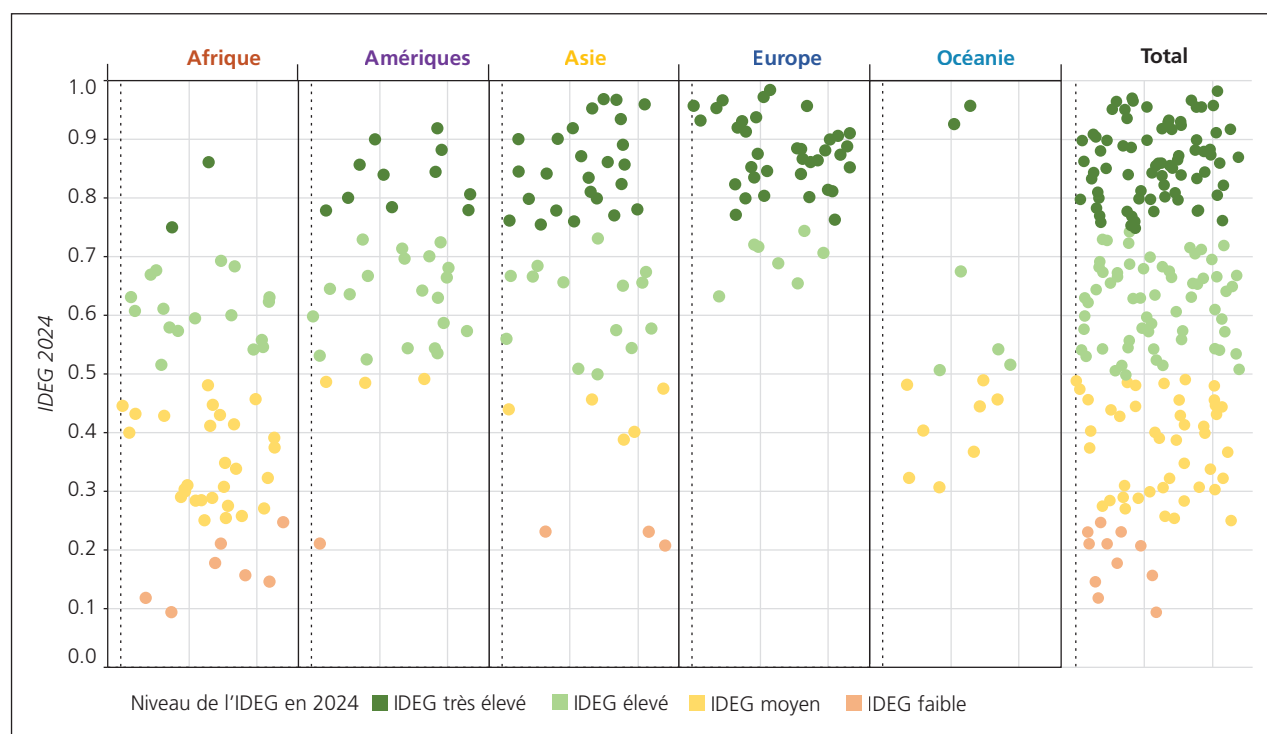
L'accès inégal à la technologie et à l'information crée des disparités entre les pays et les communautés d'une même région. Le développement socio-économique et les opportunités commerciales pouvant être limités dans les zones numériquement mal desservies, les jeunes et les autres personnes en âge de travailler migrent parfois vers des pays voisins plus avancés et plus riches, offrant de meilleures perspectives et une plus grande stabilité économique. Cet exode de la main-d'œuvre peut nuire aux économies locales, entraver la croissance et le développement, entraîner une fuite des cerveaux, de même qu'une perte de talents et d'expertise.

Au niveau des pays, les valeurs de l'IDEG sont utilisées pour mesurer la fracture numérique au sein de chaque région. Une fourchette étroite de valeurs de l'IDEG indique des niveaux similaires de développement numérique, tandis qu'une fourchette large de valeurs indique qu'il existe des variations importantes dans les niveaux de développement numérique entre les pays (voir figure 3.3).

L'Europe présente la plus faible dispersion et diversité des valeurs de l'IDEG. Tous les pays évalués, à l'exception d'un, se positionnent au-dessus de la moyenne mondiale, ce qui suggère que cette région évolue plus rapidement que les autres vers une convergence du niveau de développement de l'e-gouvernement.

L'Asie et les Amériques sont à peu près comparables dans leurs niveaux de développement de l'e-gouvernement, la plupart de leurs pays se situant au-dessus de la moyenne mondiale, et un nombre croissant de pays ayant tendance vers la hausse. Dans le même temps, les deux régions se caractérisent par la grande dispersion et la diversité des valeurs de l'IDEG des pays, ce qui souligne les écarts en matière de développement de l'e-gouvernement et suggère la persistance de fractures numériques internes au sein de ces deux régions.

Figure 3.3 Aperçu régional des pays par niveau d'IDEG (2024)



Une situation similaire empreinte de dispersion et de diversité élevées prévaut en Afrique, même si la majorité des pays dans cette région se positionnent en dessous de la moyenne mondiale de l'IDEG, et la plupart des valeurs sont sensiblement inférieures, ce qui met en relief des lacunes considérables en matière de développement de l'e-gouvernement, de même qu'une fracture numérique alarmante.

En Océanie, les valeurs de l'IDEG sont largement inférieures à la moyenne mondiale mais oscillent entre 0,3076 et 0,9577, ce qui suggère un développement très inégal de l'e-gouvernement. La grande diversité en Océanie s'explique par le fait que si l'Australie et la Nouvelle-Zélande sont les

pays les plus performants, la plupart des autres pays (11 sur 14) ont des valeurs d'IDEG inférieures à la moyenne mondiale. Les PIED se trouvent dans une situation particulièrement critique en ce qui concerne la fracture numérique, compte tenu de leur infrastructure Internet et de leurs ressources humaines limitées, ainsi que du manque de services en ligne.

Les mégatendances en développement de l'e-gouvernement sont prometteuses dans l'ensemble des régions évaluées. Toutefois, il est essentiel de signaler les défis devant encore être relevés pour atteindre le plein potentiel de la technologie en matière de transformation des opérations du gouvernement et d'amélioration des services publics.

3.4 Afrique : analyse par groupe de pays

En Afrique, l'Afrique du Sud et l'île Maurice sont les chefs de file du développement de l'e-gouvernement. Pour la première fois, ces pays font partie du groupe dont l'IDEG est très élevé, qui reflète les progrès accomplis en matière de compétences, de services et d'infrastructures propres à l'e-gouvernement. Ils sont suivis de près par 17 pays du groupe à IDEG élevé, dont les progrès ont été importants en matière d'amélioration de leurs capacités dans le domaine de l'e-gouvernement. Le tableau 3.2 présente les principaux résultats de l'enquête pour les pays les plus performants en 2024.

Tableau 3.2 Pays en Afrique en tête de classement en e-gouvernement (2024)

Pays	Classe de notation	Rang de l'IDEG	Sous-région	ISL	ICH	IIT	IDEG (2024)	IDEG (2022)
Afrique du Sud*	T2	40	Afrique australe	0.8872	0.8026	0.8951	0.8616	0.7357
Île Maurice*	T1	76	Afrique de l'Est	0.5903	0.7456	0.9159	0.7506	0.7201
Tunisie	ÉT	87	Afrique du Nord	0.5951	0.6497	0.8357	0.6935	0.6530
Maroc	ÉT	90	Afrique du Nord	0.5618	0.6078	0.8827	0.6841	0.5915
Seychelles	É3	92	Afrique de l'Est	0.4638	0.6769	0.8913	0.6773	0.6793
Égypte	É3	95	Afrique du Nord	0.7002	0.6150	0.6946	0.6699	0.5895
Ghana	É2	108	Afrique de l'Ouest	0.6084	0.5586	0.7281	0.6317	0.5824
Kenya	É2	109	Afrique de l'Est	0.7770	0.5271	0.5901	0.6314	0.5589
Cap Vert	É2	111	Afrique de l'Ouest	0.6892	0.5694	0.6128	0.6238	0.5660
Botswana	É2	112	Afrique australe	0.3985	0.5719	0.8649	0.6118	0.5495
Eswatini	É2	113	Afrique australe	0.4557	0.5836	0.7851	0.6081	0.4498
Namibie	É2	114	Afrique australe	0.4996	0.5738	0.7288	0.6007	0.5322
Algérie	É2	116	Afrique du Nord	0.3320	0.6418	0.8129	0.5956	0.5611
Rwanda	É2	118	Afrique de l'Est	0.8207	0.5467	0.3724	0.5799	0.5489
Gabon	É2	121	Afrique centrale	0.3187	0.5772	0.8263	0.5741	0.5521
Côte d'Ivoire	É1	124	Afrique de l'Ouest	0.5219	0.4848	0.6693	0.5587	0.5467
Libye	É1	125	Afrique du Nord	0.0808	0.5951	0.9639	0.5466	0.3375
Zambie	É1	130	Afrique de l'Est	0.4958	0.6225	0.5088	0.5424	0.5022
Sénégal	É1	135	Afrique de l'Ouest	0.4779	0.3380	0.7328	0.5162	0.4479

Remarques: Les pays en italique sont les pays les moins avancés, les pays en développement sans littoral ou les petits États insulaires en développement. L'astérisque indique les pays qui sont passés en 2024 du groupe de l'IDEG élevé au groupe de l'IDEG très élevé.

Les pays figurant dans le tableau sont répartis en six classes d'évaluation décroissantes (T2, T1, ÉT, É3, É2 et É1) au sein des groupes à IDEG très élevé et élevé. Cette liste de pays relativement performants souligne l'engagement croissant de la région dans la mise en œuvre d'initiatives de gouvernement numérique visant l'amélioration de la prestation de services, l'accroissement de la transparence, l'encouragement de la participation par voie électronique et le renforcement à la fois de l'infrastructure numérique et du capital humain. Six pays (Afrique du Sud, l'île Maurice, Maroc, Seychelles, Tunisie et Égypte) figurent parmi les 100 pays les plus performants au monde ayant des valeurs d'IDEG supérieures à la moyenne mondiale. Parmi ces six pays, l'Afrique du Sud et l'île Maurice sont au premier rang de l'action régionale en développement de l'e-gouvernement, ayant

accédé au groupe très élevé de l'IDEG avec des notes respectives de T2 et T1. Le Maroc et l'Égypte ont également accompli des progrès importants, rejoignant les 100 premiers pays pour la première fois. Le Maroc a rejoint la Tunisie dans la catégorie ÉT, alors que l'Égypte est désormais classée É3, à l'instar des Seychelles. Ces 19 pays sont bien placés pour améliorer davantage leur développement de l'e-gouvernement s'ils continuent à investir et à s'engager dans la transformation numérique.

Vingt-huit pays africains appartiennent au groupe de l'IDEG moyen, ce qui indique une croissance constante de l'intégration numérique en dépit de divers défis. Sept pays (le Burundi, le Niger, le Tchad, l'Érythrée, la Somalie, le Sud-Soudan et la République centrafricaine) font toujours partie du groupe à faible IDEG, reflétant des lacunes substantielles en matière d'infrastructure numérique, de services en ligne et de développement du capital humain qui exigent une attention urgente. L'absence de progrès numérique dans les pays à faible IDEG peut être attribuée en premier lieu aux effets des conflits en cours et des situations d'après-conflit.

Les résultats de l'Enquête concernant l'ensemble des pays africains évalués sont disponibles dans la section 12 de l'Annexe Technique.

3.4.1 Développement régional et coopération

Bien que le développement de l'e-gouvernement en Afrique prenne généralement une tendance vers la hausse, il a encore besoin d'un élan dynamique. Il est largement reconnu dans la région que la numérisation est essentielle au développement durable, et la Stratégie de transformation numérique pour l'Afrique (2020-2030) a justement été formulée par l'Union africaine pour déclencher le pouvoir de transformation des technologies numériques. Cette stratégie, qui vise l'accélération de la croissance économique, l'encouragement de l'inclusion sociale et l'atteinte du développement durable dans l'ensemble de la région, envisage « une société et une économie numériques intégrées et inclusives en Afrique », et est alignée sur l'Agenda 2063 : L'Afrique que nous voulons et les Objectifs de développement durable (ODD).⁴

La Stratégie de Transformation Numérique repose sur quatre piliers : environnement habilitant, politique et réglementation, infrastructure numérique, compétences numériques et capacités humaines, innovation numérique et esprit d'entreprise. La division de la société de l'information de la Commission de l'Union africaine coordonne la mise en œuvre de la Stratégie en coopération avec les parties prenantes internationales et régionales, et supervise les progrès accomplis à l'aide d'un cadre régional de suivi, d'évaluation et d'apprentissage.

Encadré 3.1 Division de la Société de l'Information relevant de la Commission de l'Union africaine

La Division de la société de l'information de la Commission de l'Union africaine a pour mission de stimuler la transformation numérique dans l'ensemble de l'Afrique, de renforcer l'intégration numérique par l'harmonisation des politiques et des réglementations, et de créer un environnement propice à la transformation numérique pour promouvoir un développement socioéconomique durable et inclusif, conformément aux objectifs et aux aspirations de l'Agenda 2063, ainsi qu'aux Objectifs de développement durable. Pour atteindre ces objectifs, la Division a entrepris plusieurs initiatives ces dernières années, notamment la mise en œuvre de la Stratégie de transformation numérique pour l'Afrique (2020-2030), la promotion de l'interopérabilité de l'identification numérique conformément au cadre politique pertinent de l'Union africaine, la promotion d'économies axées sur les données, l'élaboration de stratégies pour un marché unique numérique, ainsi que la formulation et l'adoption de réglementations efficaces régissant la cybersécurité et l'intelligence artificielle. Outre ces efforts, la Division continue de promouvoir l'agenda numérique de la région au niveau mondial, en contribuant à l'élaboration de politiques dans des forums et processus plus larges des Nations unies, notamment le Pacte numérique mondial proposé par le secrétaire général, le groupe de travail à composition non limitée sur la sécurité des technologies de l'information et de la communication et le groupe d'experts gouvernementaux sur la promotion d'un comportement responsable des États dans le cyberspace, dans le contexte de la sécurité internationale.



Source: Union africaine, « À propos de l'Union africaine », disponible sur [https://au.int/en/overview#:~:text=The%20African%20Union%20\(AU\)%20is,OUA%2C%201963-1999](https://au.int/en/overview#:~:text=The%20African%20Union%20(AU)%20is,OUA%2C%201963-1999).

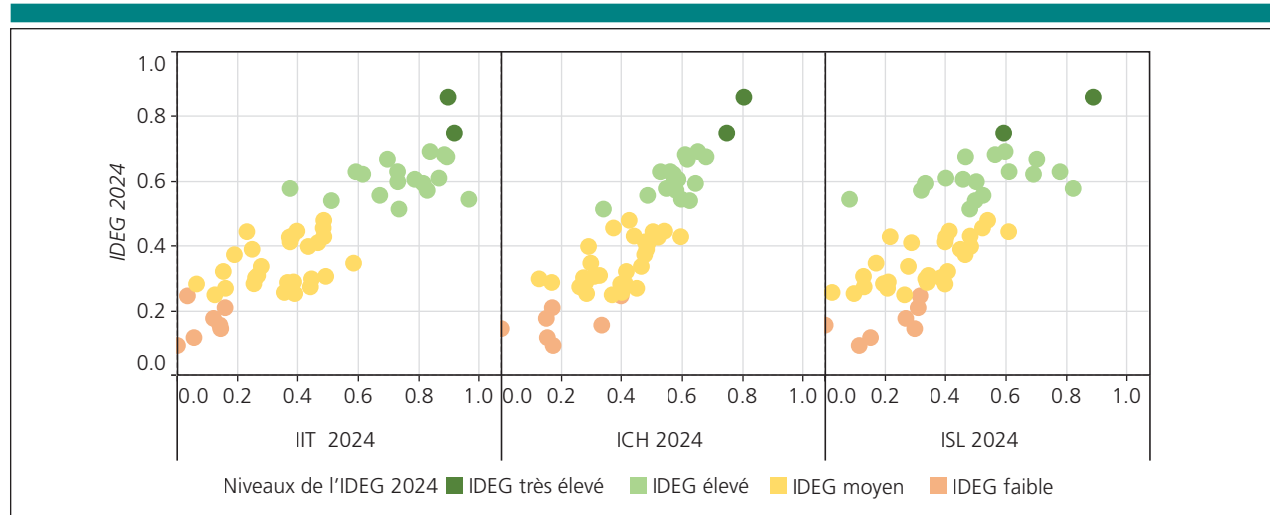
La Commission économique des Nations unies pour l'Afrique (CEA) soutient les États membres dans l'élaboration de stratégies nationales de transformation numérique, qui sont mises en conformité avec la stratégie générale de transformation numérique. Les pays bénéficiant d'un soutien sont le Bénin, la Gambie, le Botswana, le Ghana, la Zambie, la Namibie et la Côte d'Ivoire. Cependant, de nombreux pays, en particulier les PMA, manquent de capacités et de ressources. Parmi les principaux obstacles à la transformation numérique et au développement de l'e-gouvernement, il y a notamment les défis liés à la connectivité Internet et à l'accessibilité financière, à l'inclusion numérique et à la fourniture de services, à la littératie numérique et à la cybersécurité.

De sérieuses disparités persistent sur le continent, notamment en matière d'infrastructure numérique, de connectivité significative, universelle et abordable, de compétences numériques, de fracture numérique entre les genres, et d'état de préparation et de mise en œuvre de l'e-gouvernement. De nombreux pays africains ne disposent pas de cadres stratégiques dédiés à l'avancement de l'e-gouvernement, bien qu'ils aient des stratégies sectorielles pour la transformation numérique. Comme l'illustre la figure 3.4, les valeurs composites et les composantes de l'IDEG dans les pays africains sont fort dispersées, reflétant des niveaux très variables de développement des services en ligne, du capital humain et de l'infrastructure des télécommunications dans la région.

Ces disparités soulignent la nécessité urgente de renforcer les efforts de transformation numérique et de gouvernance numérique dans l'ensemble du continent. A cet égard, l'une des premières priorités consiste en l'adoption de systèmes d'identité numérique qui permettent aux entreprises et aux entités gouvernementales de fournir de meilleurs services. L'identification numérique améliore l'efficacité, la sécurité et l'accessibilité des services gouvernementaux tout en protégeant la vie privée des individus et en promouvant la confiance. L'identité numérique n'est pas seulement une question de commodité ; elle joue également un rôle capital dans la tenue de registres précis et la réduction des erreurs dans les bases de données gouvernementales. Plus important encore, elle constitue un outil puissant dans la lutte contre l'usurpation d'identité et les activités frauduleuses. Les systèmes d'identité numérique contribuent à assurer l'authenticité, la validité et la légalité des transactions en ligne, entre autres la soumission de formulaires, la signature de contrats et la participation à des processus d'e-gouvernement.

À travers son Centre d'Excellence Numérique sur l'Identité, le Commerce et l'Économie, la CEA est engagée dans plusieurs projets nationaux visant à améliorer l'identification numérique et le développement de l'e-gouvernement. Au Nigeria, la collaboration avec l'État de Kaduna a abouti à la mise au point d'un système d'identification numérique pour le bureau des pensions, ce qui a rationalisé les services et réduit la fraude. En Gambie, le système national d'identité numérique a facilité l'accès à divers services tout en réduisant les coûts de transactions. En Éthiopie, la CEA s'est associée au gouvernement pour lancer le Programme National d'Identité (Fayda), conçu pour

Figure 3.4 Répartition en 2024 des valeurs de l'IDEG en Afrique, comparativement à celles de l'ISL, de l'ICH et de l'IIT



améliorer l'accès aux services et l'efficacité administratives. Le Projet d'Identité Inclusive en Éthiopie, mis en œuvre en partenariat avec le Haut-Commissariat des Nations unies pour les Réfugiés et Mastercard, utilise une technologie numérique inclusive pour vérifier l'identité des réfugiés et garantir l'accès aux droits.⁷

Afin de combler la fracture numérique entre les genres, la CEA dirige le programme des Filles Africaines Connectées, dispensant une formation en sciences, technologie, ingénierie, arts et mathématiques (STEAM) à plus de 40 000 filles âgées de 12 à 25 ans à travers l'Afrique. En collaboration avec le Rwanda et le Congo, la CEA a établi le Centre d'Excellence africain STEAM et le Centre de Recherche africain sur l'Intelligence Artificielle pour faire progresser l'éducation et la recherche dans les domaines STEAM et IA. Des initiatives telles que la plateforme Digital Green et les ateliers régionaux reflètent davantage l'engagement de la CEA à soutenir l'utilisation des technologies numériques pour un développement économique inclusif et une intégration régionale.

Ayant son siège à Beyrouth, la Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale (CESAO) est l'une des cinq commissions régionales des Nations unies. Elle joue un rôle vital dans l'avancement de l'intégration régionale, la mise au point de normes et de standards, et la promotion de la coopération intergouvernementale entre ses 21 États membres, qui comprennent en Afrique l'Égypte, la Libye, la Mauritanie, le Maroc, la Somalie, le Soudan, la Tunisie et (à compter de 2023) Djibouti. La CESAO utilise son pouvoir de convocation pour la promotion du dialogue et le partage des connaissances à divers niveaux, de même que pour l'encouragement de la coopération intrarégionale et interrégionale, et les partenariats dynamiques Sud-Sud. En tant que voix de la région, la CESAO rassemble les gens pour la délibération et le plaidoyer, et en tant que groupe de réflexion – think tank – de la région, elle apporte son soutien à la collecte et à l'analyse de données de qualité pour une élaboration de politiques prospectives et fondée sur des données probantes. Elle fournit également des services de renforcement des capacités et de conseil technique. Enfin, en tant que principale source d'appui régional à l'Agenda 2030, elle guide les États membres dans leurs efforts visant la mise en œuvre des ODD.

La CESAO apporte un soutien technique continu aux États membres pour l'élaboration, la mise en application et la révision des plans nationaux de transformation numérique. Cette Commission a travaillé avec les ministères et agences publiques concernés en Libye et en Somalie pour la mise au point de stratégies nationales de transformation numérique, ainsi que pour le soutien à l'élaboration de politiques de participation par voie électronique en République arabe syrienne et en Mauritanie. Elle a également proposé un cadre de qualité pour les services numériques en Libye et en République Arabe syrienne. En outre, la CESAO a mené maintes activités nationales de renforcement des capacités pendant la période 2022-2024 pour sensibiliser les États membres à l'importance de la transformation numérique et du gouvernement numérique. Les ateliers organisés se sont focalisés sur les stratégies de transformation numérique (Libye et Somalie), les technologies numériques (Soudan et Somalie), les données ouvertes (Maroc) et les indicateurs des technologies de l'information et de la communication (TIC), comme c'est le cas pour la Mauritanie.

Les organisations internationales, telles que le Tony Blair Institute for Global Change (TBI), ont également été activement engagées dans le soutien à la transformation numérique à travers l'Afrique, en facilitant les avancées technologiques et en collaborant avec les dirigeants gouvernementaux et les décideurs politiques pour l'élaboration de cadres politiques et la mise en œuvre de stratégies numériques efficaces destinées à favoriser le développement durable. Les efforts du TBI visent la création d'un écosystème numérique robuste pour stimuler la croissance économique, améliorer les services publics et renforcer l'inclusion, et de manière générale pour aider les nations africaines à se positionner comme des chefs de file en matière d'innovation numérique mondiale. Les initiatives clés comprennent le conseil sur le déploiement des infrastructures numériques, l'amélioration de la prestation des services gouvernementaux par le biais de la numérisation, ainsi que le développement des compétences numériques au sein de la main-d'œuvre. Au Ghana, au Malawi et au Sénégal, l'Académie Numérique du TBI renforce les compétences en technologie numérique du personnel gouvernemental et aide à la formation de futurs chefs de file en transformation numérique du secteur public. TBI collabore avec l'Éthiopie, le Ghana, le Rwanda, le Sénégal et la Zambie dans le cadre de l'initiative #TomorrowPartnership, qui est axée sur la réduction des lacunes en matière de compétences numériques, l'élargissement de l'accès numérique, l'investissement dans les infrastructures et l'utilisation de la technologie et des données pour améliorer l'élaboration des politiques.

Encadré 3.2 Île Maurice, Rwanda, Seychelles et Afrique du Sud



Le Tony Blair Institute for Global Change (TBI) travaille avec des dirigeants politiques de haut niveau, les aidant ainsi à tirer parti des opportunités au sein de la machine gouvernementale pour propulser un changement positif. Une autorité politique exécutive est nécessaire pour l'opérationnalisation d'une approche gouvernementale globale de la transformation numérique, l'appui à l'extension et l'adoption continue, ainsi que l'intégration de nouvelles innovations. Le TBI travaille actuellement avec près de 40 pays dans le monde et est engagé dans des activités conjointes avec des partenaires internationaux, intergouvernementaux et institutionnels. Par exemple,



l'Institut collabore avec la Division des institutions publiques et du gouvernement numérique du DESA de l'ONU pour s'assurer que les résultats de l'IDEG conduisent à des décisions concrètes en matière de stratégie, de politique, de mise

en œuvre, de technologie et de partenariats numériques par les gouvernements, qui s'efforcent d'améliorer l'accès aux services publics de base. L'Institut aide les dirigeants politiques à établir les bases numériques nécessaires pour changer la manière dont le gouvernement innove, fonctionne et lance les projets, avec un soutien apporté dans les domaines de la stratégie, de la politique et de la mise en œuvre. La figure présente un aperçu sur les progrès accomplis ces dernières années.

Source: Tony Blair Institute for Global change, disponible sur <https://www.institute.global/>.

3.4.2 Principales recommandations pour l'accélération du développement numérique en Afrique

L'Afrique est à un tournant décisif dans son parcours de transformation numérique. Avec une population jeune qui s'accroît rapidement et une pénétration accrue de la technologie mobile, le continent est idéalement positionné pour sauter les étapes traditionnelles de développement et embrasser un avenir numérique. Cependant, le chemin vers l'inclusion numérique et le développement durable en Afrique reste semé d'obstacles et d'incertitudes. Une analyse des indicateurs IDEG passés et présents dans la région confirme que même avec les projections les plus optimistes sur les tendances de développement futures, l'Afrique ne pourra pas combler l'écart avec les autres régions au cours des six prochaines années pour atteindre les ODD. Cette réalité souligne le besoin urgent d'efforts accélérés et de solutions innovantes pour remédier aux disparités numériques.

Les avancées en IA devraient encore creuser l'écart entre l'Afrique et le reste du monde, soulignant par là le besoin crucial d'investissements stratégiques et d'initiatives de renforcement des capacités pour assurer la participation significative de l'Afrique à une économie mondiale pilotée par l'IA. Comblant cet écart d'ici 2030 exigera des investissements importants en développement des infrastructures, des initiatives d'accessibilité financière et des programmes de littératie numérique pour assurer un accès et une participation équitables à l'économie numérique. Toutefois, les disparités de financement et d'éducation, ainsi que les obstacles réglementaires peuvent entraver les efforts visant la réduction de l'écart dans ce délai.

Le besoin urgent à une action collective et à des solutions innovantes

Une action rapide est nécessaire pour accélérer la transformation numérique en Afrique et favoriser un écosystème plus inclusif. De plus, une action collective et des solutions innovantes sont nécessaires pour tirer parti de la technologie en vue d'un développement durable et d'une croissance équitable. Une approche à multi facettes, comprenant des stratégies de développement globales et un renforcement de la coopération Nord-Sud, Sud-Sud et triangulaire, demeure essentielle. Des initiatives comme celle de la Zone de libre-échange continentale africaine (ZLECAf) explorent des technologies de commerce électronique, telles que la blockchain (chaîne de blocs), pour l'amélioration de la transparence et de l'efficacité du commerce transfrontalier (Voir encadré 3.3).

Encadré 3.3 Zone de libre-échange continentale africaine

La Zone de libre - échange continentale africaine (ZLECAf) est l'une des initiatives phares de l'Agenda 2063 : l'Afrique que nous voulons. Elle constitue la plus grande zone de libre-échange de la région en termes de nombre d'États membres participants. Cette initiative commerciale ambitieuse et globale aborde des priorités économiques cruciales en Afrique, dont le commerce numérique et la protection des investissements. En éliminant les barrières régionales au commerce, la ZLECAf vise à stimuler considérablement le commerce intrarégional dans tous les secteurs de l'économie, en particulier le commerce des produits à valeur ajoutée. Signé par 54 États membres de l'Union africaine (tous sauf l'Érythrée), l'Accord établissant la Zone de libre-échange continentale africaine vise à créer un marché unique pour les biens et services, et à faciliter la libre circulation des personnes et des investissements à travers le continent africain. Les principaux objectifs de la ZLECAf comprennent les suivants :



- *Éliminer les tarifs douaniers et les barrières commerciales.* Les membres de la ZLECAf s'engagent à éliminer les tarifs sur la plupart des biens et services sur une période de 5, 10 ou 13 ans, en fonction du niveau de développement de chaque pays et de la nature des produits échangés. L'intention consiste à stimuler le commerce intra-africain en réduisant les barrières et en facilitant la libre circulation des biens, des services, des capitaux et des personnes à travers le continent.
- *Établir un marché unique.* L'objectif global de la ZLECAf est de créer un marché unique et libéralisé pour les biens et services en Afrique. Les priorités comprennent le développement des infrastructures régionales et l'établissement d'une union douanière continentale pour intégrer davantage les économies africaines.
- *Stimuler le développement économique.* La ZLECAf devrait sortir 30 millions d'Africains de l'extrême pauvreté et augmenter les revenus de près de 68 millions d'autres. On prévoit que cela augmentera les revenus en Afrique de 450 milliards de dollars d'ici 2035, soit un gain de 7 %.
- *Assurer une gouvernance et une mise en œuvre efficaces.* Les négociations et la mise en œuvre de la ZLECAf sont supervisées par un secrétariat permanent basé à Accra.

Le commerce sous la ZLECAf a commencé en janvier 2021, avec un programme pilote initial impliquant huit pays mis en œuvre en 2022.

Source : Zone de libre-échange continentale africaine, disponible sur <https://au-afcfta.org/>; voir aussi l'Accord établissant la Zone de libre-échange continentale africaine, disponible sur https://au.int/sites/default/files/treaties/36437-treaty-consolidated_text_on_cfta_-_en.pdf.

La collaboration internationale et régionale, qui propose des effets de réseau et des opportunités de générer des économies d'échelle, est essentielle pour que les entreprises numériques en Afrique puissent rivaliser à l'échelle mondiale. Éliminer les barrières, comme les lacunes de couverture à large bande, l'analphabétisme numérique et la bureaucratie aux frontières, peut aider les personnes et les entreprises à travers l'Afrique à accéder à des marchés plus vastes et à créer des emplois. Cependant, des lacunes importantes en matière d'infrastructure numérique et de barrières réglementaires entravent encore le commerce intra-africain sans heurts. L'élargissement de l'accès à la large bande, notamment dans les zones rurales et mal desservies, demeure d'une importance cruciale, afin que les services numériques deviennent accessibles à tous, de même que pour l'accélération du développement numérique de l'Afrique.

Renforcement de l'infrastructure publique numérique et de la connectivité

Le renforcement des réseaux de télécommunications et des centres de données améliorera la connectivité et garantira la résilience des systèmes numériques. L'établissement de pôles numériques régionaux peut stimuler la recherche, le développement, l'innovation et créer des clusters de progrès technologique. Le Programme des Nations unies pour le développement (PNUD) et l'Union internationale des télécommunications (UIT) mènent une initiative pour soutenir et renforcer l'infrastructure publique numérique (IPN) dans 100 pays d'ici 2030. Cette initiative est axée sur le développement de systèmes numériques interopérables centrés sur les personnes pour la promotion d'une transformation numérique inclusive et l'accélération des progrès vers les ODD.

Un élément de l'initiative IPN d'une importance capitale réside dans la création d'un cadre de protection universel qui reconnaît les droits de l'homme et assure une adoption sûre, inclusive et durable de l'IPN à l'échelle mondiale. Le PNUD apporte un soutien sur mesure aux gouvernements nationaux, les aidant à chaque étape de la transformation numérique, des évaluations de préparation à la conception et à la mise en œuvre de stratégies. L'initiative appuie le développement de systèmes d'identité numérique inclusifs pour aider les Africains sans données d'identification de base à accéder aux services numériques.

L'initiative IPN se focalise également sur la mobilisation de financements, en tirant parti de la fenêtre conjointe du Fonds des ODD sur la transformation numérique pour combler les lacunes de financement des infrastructures numériques robustes en Afrique. Elle vise à utiliser les partenariats avec le secteur privé et les organisations communautaires pour renforcer la connectivité et l'inclusion de dernier kilomètre, en veillant à ce que les avantages des infrastructures publiques numériques atteignent tout le monde, y compris ceux vivant dans des régions éloignées. Dans l'ensemble, l'initiative PNUD / UIT constitue un effort important pour le soutien des pays africains en matière d'édification d'infrastructures publiques numériques inclusives, basées sur les droits et durables, menant à des progrès importants pour l'atteinte des ODD.

Création d'un marché numérique unique et harmonisation des réglementations

L'établissement d'un marché numérique unique à travers l'Afrique réduira les barrières commerciales et de communication, et rendra l'Internet plus rapide et plus accessible. L'harmonisation des réglementations en matière de protection des données et de la vie privée au niveau régional, conformément au Cadre de Politique de Données de l'UA, est décisive pour la libre circulation des données et la protection des droits. Enfin, la promotion des données ouvertes et la création des biens communs numériques rendront les technologies numériques plus accessibles et abordables.

Développement de la littératie numérique et des compétences, et apport de soutien aux écosystèmes de startups et d'innovation

La jeune population de l'Afrique présente une opportunité unique pour une transformation numérique rapide. L'investissement dans le développement des compétences numériques et l'éducation STEM pour les jeunes peut accélérer le progrès technologique et économique, en tirant parti du dividende démographique du continent. L'intégration de la formation aux compétences numériques dans l'éducation à tous les niveaux et l'établissement des centres de formation professionnelle sont des étapes essentielles. Cela permettra de constituer une main-d'œuvre pour une société numérique, jetant les bases d'une économie numérique innovante et compétitive à l'échelle mondiale. Les gouvernements doivent soutenir les jeunes dans leur transition de consommateurs à créateurs et innovateurs, en renforçant l'écosystème des startups et en encourageant l'entrepreneuriat technologique et la croissance économique.

L'établissement d'un environnement politique et réglementaire favorable est d'une importance cruciale pour l'atteinte de ces objectifs. L'Initiative Politique et Réglementaire pour l'Afrique Numérique, effort collaboratif entre l'Union Africaine, l'Union Européenne et l'UIT, illustre cet objectif, en répondant aux besoins cruciaux en matière de politique, de réglementation et de renforcement des capacités, et en ouvrant la voie à un avenir numériquement inclusif à travers l'Afrique (Voir encadré 3.4).

Encadré 3.4 Initiative Politique et Réglementaire pour l'Afrique Numérique



L'initiative Politique et Réglementaire pour l'Afrique Numérique (PRIDA) est une entreprise conjointe de l'Union Africaine, l'Union Européenne et l'Union Internationale des Télécommunications (UIT). Soutenue par le Programme panafricain financé par l'Union européenne, l'Initiative est conçue pour permettre au continent africain de récolter les bénéfices de la numérisation en abordant diverses dimensions de l'offre et de la demande de large bande et en renforçant les capacités des États membres de l'Union africaine dans le domaine de la gouvernance de l'Internet. PRIDA comporte trois volets : l'UIT se charge d'assurer une utilisation efficace et harmonisée de l'éventail à travers le continent (Volet 1) et la Commission de l'Union africaine est responsable de l'harmonisation des politiques, cadres juridiques et réglementaires des TIC / télécommunications (Volet 2), ainsi que de la promotion de la participation active des acteurs africains au débat mondial sur la gouvernance de l'Internet (Volet 3). Plus de 1 500 jeunes Africains ont reçu une formation grâce aux cours conçus par PRIDA, et environ 150 formateurs africains ont été équipés pour former de jeunes Africains sur des sujets liés à la politique numérique. Entre autres choses, les cours PRIDA, disponibles en formats en ligne et hors ligne, sont conçus pour aider à renforcer la voix africaine dans l'arène mondiale de la gouvernance Internet / Numérique. Pour soutenir le développement des capacités au-delà de PRIDA, l'Université Virtuelle et Électronique Panafricaine a commencé à proposer le cours de gouvernance de l'Internet comme cours de maîtrise optionnel.

Source : Source : extrait en grande partie de l'Initiative Politique et Réglementaire pour l'Afrique Numérique, "À propos de nous", disponible sur <https://prida.africa/about-us/#:~:text=The%20%22Policy%20and%20Regulation%20Initiative,various%20dimensions%20of%20broadband%20demand>.

3.5 Les Amériques : analyse par groupes de pays

En matière de gouvernement numérique, des progrès importants ont été accomplis dans les Amériques, englobant l'Amérique du Nord, l'Amérique latine et les Caraïbes. Des initiatives clés ont amélioré la prestation de services, renforcé les infrastructures, mis en valeur les compétences numériques, accru la transparence et favorisé une plus grande participation citoyenne par le biais de la technologie.

Les États-Unis et le Canada en Amérique du Nord, ainsi que l'Uruguay, le Chili, l'Argentine et le Brésil en Amérique latine et dans les Caraïbes, sont des chefs de file en développement du gouvernement numérique. Classés selon les valeurs de l'IDEG, les principaux pays des Amériques sont énumérés dans le tableau 3.3. Les 11 pays du groupe à très haut IDEG comprennent les États-Unis, l'Uruguay et le Chili dans la classe de notation T3, suivis de l'Argentine, du Canada et du Brésil dans la classe T2, puis du Pérou, du Costa Rica, du Mexique, de l'Équateur et de la Colombie dans la classe T1. En particulier, l'Équateur, le Mexique et la Colombie sont passés du groupe de l'IDEG élevé au groupe de l'IDEG très élevé pour la première fois en 2024.

La plupart des pays de la région (20 au total) se positionnent dans la catégorie intermédiaire de l'IDEG, ce qui indique une croissance constante de l'intégration numérique en dépit des défis. Belize, Cuba et le Honduras, à un niveau relativement faible au sein du groupe à IDEG moyen, font encore face à des lacunes considérables en matière d'infrastructure numérique, de services en ligne et de capital humain nécessitant une attention urgente. Comme en 2022, Haïti a encore le niveau de l'IDEG le plus faible de la région, accompagné de crises politiques et de conflits en cours qui sapent gravement les efforts visant la création d'une infrastructure numérique stable et efficace.

Tableau 3.3 Pays en tête de classement en e-gouvernement dans les Amériques

Pays	Classe de notation	Rang de l'IDEG	Sous-région	ISL	ICH	IIT	IDEG 2024)	IDEG (2022)
États-Unis d'Amérique	T3	19	Amérique du Nord	0.9136	0.8842	0.9605	0.9194	0.9151
Uruguay	T3	25	Amérique du Sud	0.8832	0.8749	0.9437	0.9006	0.8388
Chile	T3	31	Amérique du Sud	0.8612	0.8413	0.9455	0.8827	0.8377
Argentine	T2	42	Amérique du Sud	0.7965	0.9330	0.8425	0.8573	0.8198
Canada	T2	47	Amérique du Nord	0.8552	0.8725	0.8078	0.8452	0.8511
Brésil	T2	50	Amérique du Sud	0.9063	0.8077	0.8068	0.8403	0.7910
Pérou	T1	58	Amérique du Sud	0.8377	0.7469	0.8364	0.8070	0.7524
Costa Rica	T1	61	Amérique centrale	0.7217	0.7877	0.8933	0.8009	0.7659
Mexique*	T1	65	Amérique centrale	0.7637	0.7603	0.8310	0.7850	0.7473
Équateur*	T1	67	Amérique du Sud	0.8851	0.7715	0.6833	0.7800	0.6889
Colombie*	T1	68	Amérique du Sud	0.7521	0.7793	0.8065	0.7793	0.7261

Remarque: Aun astérisque renvoie aux pays qui sont passés en 2024 du groupe de l'IDEG élevé au groupe de l'IDEG très élevé.

Une liste complète des pays évalués dans les Amériques est disponible à la section 12 de l'Annexe Technique.

3.5.1 Développement régional et coopération

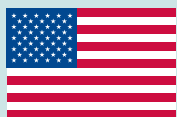
Amérique du Nord

Les États-Unis et le Canada, tous deux des démocraties fédérales, poursuivent activement la transformation numérique aux niveaux national, étatique / provincial et local. Les gouvernements fédéraux établissent des politiques générales, tandis que les gouvernements des États et des provinces mettent en œuvre des stratégies et des initiatives locales, comme les programmes d'identité numérique. Des agences, des politiques et des initiatives dédiées à l'e-gouvernement dans les deux pays visent à stimuler la transformation numérique, améliorer l'expérience des citoyens et former une main-d'œuvre publique dotée de compétences numériques. Cependant, la structure fédérale entraîne des variations dans la qualité et la quantité des services numériques dans les différentes régions.

La pandémie du COVID-19 a mis en évidence le rôle capital du gouvernement numérique, incitant de la sorte à un déploiement rapide de solutions numériques dans les deux pays pour répondre aux besoins urgents du public. Cette période a vu des investissements dans des technologies résilientes et avancées, soulignant ainsi l'importance des infrastructures numériques. Postpandémique, la transformation numérique reste un élément central des stratégies de reprise, l'accent étant mis à cet égard sur l'inclusion numérique, les améliorations du système de santé publique et la reprise économique via les plateformes numériques. Les efforts consentis comprennent l'expansion de l'accès à la large bande pour les communautés mal desservies, le lancement de solutions d'identité numérique et l'amélioration des ressources éducatives en ligne.

Aux États-Unis, plusieurs initiatives innovantes ont été mises en œuvre après la pandémie, entre autres le décret exécutif 14058 relatif à la transformation fédérale de l'expérience client, la prestation de services pour la restauration de la confiance dans le gouvernement et la mise à jour de la stratégie de politique internationale des États-Unis en matière de cyberspace et de numérique.

Encadré 3.5 Forger la solidarité numérique : la stratégie internationale des États-Unis en matière de cyberspace et politique numérique



Publiée en mai 2024, la stratégie actualisée des États-Unis en matière de cyberspace international et de politique numérique définit une nouvelle approche de la coopération et de l'engagement internationaux sur les questions numériques et cybernétiques. L'accent est mis sur le renforcement de la solidarité numérique par la collaboration avec les partenaires et les alliés. La stratégie repose sur trois principes directeurs :

- La poursuite d'une vision positive pour un cyberspace sûr et inclusif, fondé sur le droit international et les droits de l'homme ;
- L'intégration de la cybersécurité, du développement durable et de l'innovation technologique ;
- La mise en œuvre d'une approche politique globale utilisant les outils de la diplomatie dans l'ensemble de l'écosystème numérique.

La stratégie définit quatre domaines d'action principaux :

- Promouvoir, construire et maintenir un écosystème numérique ouvert, inclusif, sûr et résilient.
- Aligner les approches de la gouvernance du numérique et des données respectueuses des droits avec les partenaires internationaux.
- Promouvoir un comportement responsable des États dans le cyberspace et contrer les menaces qui pèsent sur le cyberspace et les infrastructures essentielles en créant des coalitions et en mobilisant les partenaires.
- Renforcer et développer les capacités des partenaires internationaux en matière de politique numérique et de cybercapacités.

Les principaux aspects de la stratégie comprennent la poursuite de la collaboration et le renforcement des capacités avec les partenaires plutôt que l'adoption de la souveraineté numérique, la promotion d'une approche multipartite qui implique le secteur privé dans la gouvernance numérique, la sécurisation des infrastructures cruciales et l'apport de soutien au développement d'écosystèmes technologiques résilients, ainsi que l'équilibrage de l'innovation plutôt que l'encouragement de l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

Cette stratégie « affirmative et proactive » vise à mobiliser les ressources des États-Unis pour connecter les gens grâce à la solidarité numérique et contribuer ainsi à un avenir numérique inclusif, sûr et équitable. Ceci marque une évolution vers une plus grande coopération internationale, un renforcement des capacités et une gouvernance numérique fondée sur les droits, en tant que principes fondamentaux de la politique numérique et cybernétique des États-Unis.

Source: États-Unis, Département d'État, Stratégie internationale des États-Unis en matière de cyberspace et de politique numérique : Vers un avenir numérique innovant, sûr et respectueux des droits, disponible sur <https://www.state.gov/wp-content/uploads/2024/06/United-States-International-Cyberspace-and-Digital-Strategy.pdf>. Les quatre principaux domaines d'action sont extraits de la source.

Le décret exécutif 14058 impose une approche globale, à l'échelle du gouvernement, pour améliorer l'expérience des clients, les agences s'engageant à améliorer les services en fonction des événements marquants de la vie. Des progrès importants ont été accomplis en matière de conformité des services gouvernementaux aux attentes numériques, en veillant à ce que les interactions soient simples, transparentes et sécurisées.

La stratégie internationale des États-Unis en cyberspace et politique numérique introduit en 2024 le concept de solidarité numérique (voir encadré 3.5), qui centre l'intérêt sur la collaboration pour l'atteinte des objectifs communs, le renforcement des capacités et l'apport d'un soutien mutuel.

Cette stratégie vise la promotion d'un écosystème numérique ouvert, sûr et résilient, la création d'une conformité de gouvernance numérique avec les normes internationales en matière de droits de l'homme, la promotion d'un comportement responsable dans le cyberspace et le renforcement de la capacité des partenaires internationaux dans la lutte contre les cybermenaces et la cybercriminalité. Cette approche à multiples facettes vise à forger un avenir numérique solide, en soulignant les aspirations des États-Unis à jouer un rôle de premier plan dans la cyberdiplomatie et la gouvernance de la technologie numérique.¹¹

Concernant le gouvernement numérique, le Canada dispose de ses propres stratégies et initiatives, notamment le Plan stratégique canadien pour les opérations numériques : 2021-2024, la Digital Ambition (Ambition numérique) et Beyond2020 (Au-delà de 2020). Ces initiatives visent à moderniser les opérations gouvernementales, améliorer les services numériques et former une main-d'œuvre numérique compétente.

Le Plan stratégique pour les opérations numériques du gouvernement du Canada pour 2021-2024 oriente la gestion intégrée des services, des informations, des données, des TI et de la cybersécurité dans l'ensemble du gouvernement fédéral. Ses objectifs comprennent la modernisation des systèmes informatiques existants, l'amélioration des services numériques dispensés pour les citoyens et les entreprises, et la mise en œuvre d'approches globales en matière de gestion des données et de cybersécurité. L'une des principales initiatives du plan consiste à mettre au point un cadre d'identité numérique fiable utilisant des normes ouvertes pour un accès sécurisé aux services en ligne. Le plan appuie la stratégie générale du gouvernement numérique et la politique sur les services et le numérique ; il accorde la priorité à l'adoption de technologies modernes telles que l'informatique en nuage, à la consolidation des réseaux, à l'élimination progressive des systèmes obsolètes et à la conception de services centrés sur l'utilisateur. En outre, il vise à renforcer les compétences numériques au sein du secteur public, permettre une prise de décision fondée sur les données et améliorer la cybersécurité et l'efficacité opérationnelle. Des examens réguliers de l'état d'avancement permettent de s'assurer que le plan s'adapte aux nouvelles priorités, fournissant ainsi une feuille de route pour la transformation numérique dans le secteur public.

Les initiatives Digital Ambition¹⁴ et Beyond2020¹⁵ se focalisent sur la transformation des opérations et des services publics à l'ère numérique. L'ambition numérique vise à former une main-d'œuvre numérique et à moderniser les services en ligne pour les Canadiens, en fixant des priorités pour les ministères fédéraux afin qu'ils adoptent une approche axée sur le numérique. Les objectifs comprennent l'amélioration des compétences numériques au sein du secteur public, l'adoption de technologies avancées, telles que l'informatique en nuage, et la refonte des services pour qu'ils soient centrés sur l'utilisateur et accessibles en ligne. Elle est conforme au plan stratégique général des opérations numériques, et accorde la priorité à l'utilisation des données, à la gestion de la cybersécurité et aux solutions informatiques globales pour accroître l'efficacité.

L'initiative Beyond2020 complète ces efforts en promouvant un secteur de la fonction publique inclusif et prêt pour le numérique. Elle prépare les fonctionnaires aux défis futurs en les dotant des compétences et des mentalités nécessaires, et en appuyant les environnements de travail modernes et adaptables. Elle encourage l'apprentissage continu, la modernisation des lieux de travail, l'adoption de nouvelles méthodes de travail et la formation d'une main-d'œuvre innovante et inclusive. Les activités comprennent le recyclage et l'amélioration des compétences du personnel, l'actualisation des politiques de ressources humaines, l'intégration d'outils de collaboration numériques et la conduite de changements culturels pour attirer des talents divers et s'adapter aux nouvelles technologies.

Les initiatives Digital Ambition et Beyond2020 constituent toutes deux une approche globale de transformation du secteur public canadien en une entité numérique moderne pourvue d'une main-d'œuvre compétente et prête à répondre aux exigences actuelles et futures.

Amérique latine et Caraïbes

Depuis le commencement du 21^e siècle, l'Amérique latine et les Caraïbes se sont lancées dans d'ambitieux processus de transformation numérique. L'agenda numérique le plus récent pour

L'Amérique latine et les Caraïbes (elAC2024), adopté lors de la huitième Conférence ministérielle sur la société de l'information, tenue à Montevideo en novembre 2022, établit un cadre politique régional pour la transformation numérique pour la période 2023-2024. Approuvé par les délégués de 14 pays, elAC2024 est axé sur le renforcement des infrastructures et de la connectivité, la promotion de pratiques numériques durables dans les entreprises, l'amélioration du bien-être par le biais de la transformation numérique, ainsi que la promotion de nouveaux partenariats numériques pour la prospérité. Il intègre une perspective de genre et couvre un large éventail de domaines, en particulier l'économie numérique, le gouvernement, l'inclusion, les compétences, les technologies émergentes, la cybersécurité et l'intégration des marchés régionaux. Préparé par la Commission économique des Nations unies pour l'Amérique latine et les Caraïbes (CEPALC) et le gouvernement uruguayen, elAC2024 constitue un effort concerté destiné à favoriser un progrès numérique inclusif et durable. Les progrès accomplis et les défis à relever ont été examinés lors de la neuvième Conférence ministérielle sur la société de l'information organisée en novembre 2024 sous l'égide du gouvernement chilien.

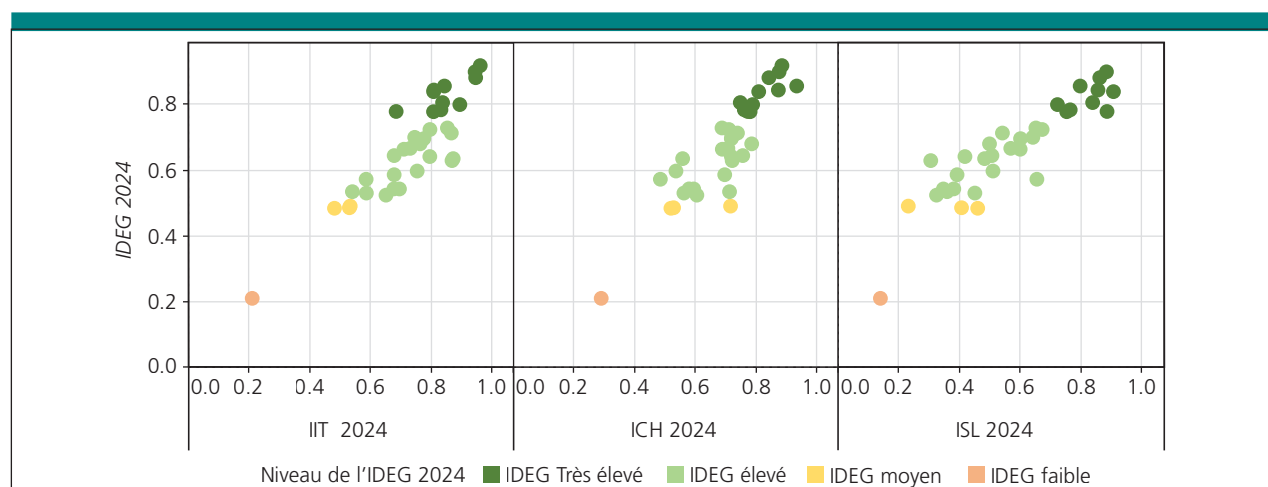
Des progrès considérables ont été accomplis dans la région en matière de gouvernement et de développement numériques. Des pays comme l'Uruguay, le Chili, l'Argentine, le Brésil, le Pérou, le Costa Rica, le Mexique, l'Équateur et la Colombie font désormais partie du groupe très élevé de l'IDEG en 2024, ce qui atteste de leurs efforts visant l'intégration des technologies numériques en vue de l'amélioration des services publics et l'efficacité de l'administration.

L'Uruguay, chef de file régional en développement du gouvernement numérique, en est l'illustration de par les initiatives menées par l'Agence pour le gouvernement électronique et la société de l'information et de la connaissance (AGESIC). L'Agenda Uruguay Digital 2025, soutenu par le Conseil d'administration honoraire de l'AGESIC et le Conseil consultatif honoraire pour la société de l'information et se conformant aux ODD, se focalise sur la transformation numérique des services publics, visant ainsi à fournir des services efficaces et personnalisés à travers l'amélioration de l'interaction entre les citoyens et le gouvernement, ainsi que la mise en œuvre d'un modèle de services normalisés et multicanaux.

Le Mexique, l'Équateur et la Colombie sont passés pour la première fois dans le groupe ayant un niveau très élevé de l'IDEG, marquant ainsi d'importants progrès en matière de développement de l'e-gouvernement. Leurs réalisations témoignent des efforts considérables déployés pour la rénovation des infrastructures numériques, la mise en œuvre de stratégies numériques nationales globales et l'amélioration de l'engagement des citoyens par le biais de plateformes numériques.

Dans les Caraïbes, 13 petits États insulaires en développement (à l'exception de Cuba et d'Haïti) ont accompli des progrès louables, ce qui les positionne dans le groupe de l'IDEG le plus élevé. La République dominicaine et Trinité-et-Tobago ont fait preuve d'une croissance exceptionnelle, en investissant massivement dans les infrastructures de télécommunications et en développant les services numériques, ce qui a permis de rationaliser les procédures gouvernementales et d'accroître l'accessibilité numérique. Ces efforts les placent, à proximité des Bahamas, en tête de liste des progrès numériques dans les Caraïbes, reflétant de la sorte leur engagement à tirer parti des technologies numériques pour le développement durable et l'amélioration de la prestation des services publics.

Figure 3.5 Répartition en 2024 des valeurs de l'IDEG aux Amériques, comparativement à celles de l'IIT, de l'ICH et de l'ISL

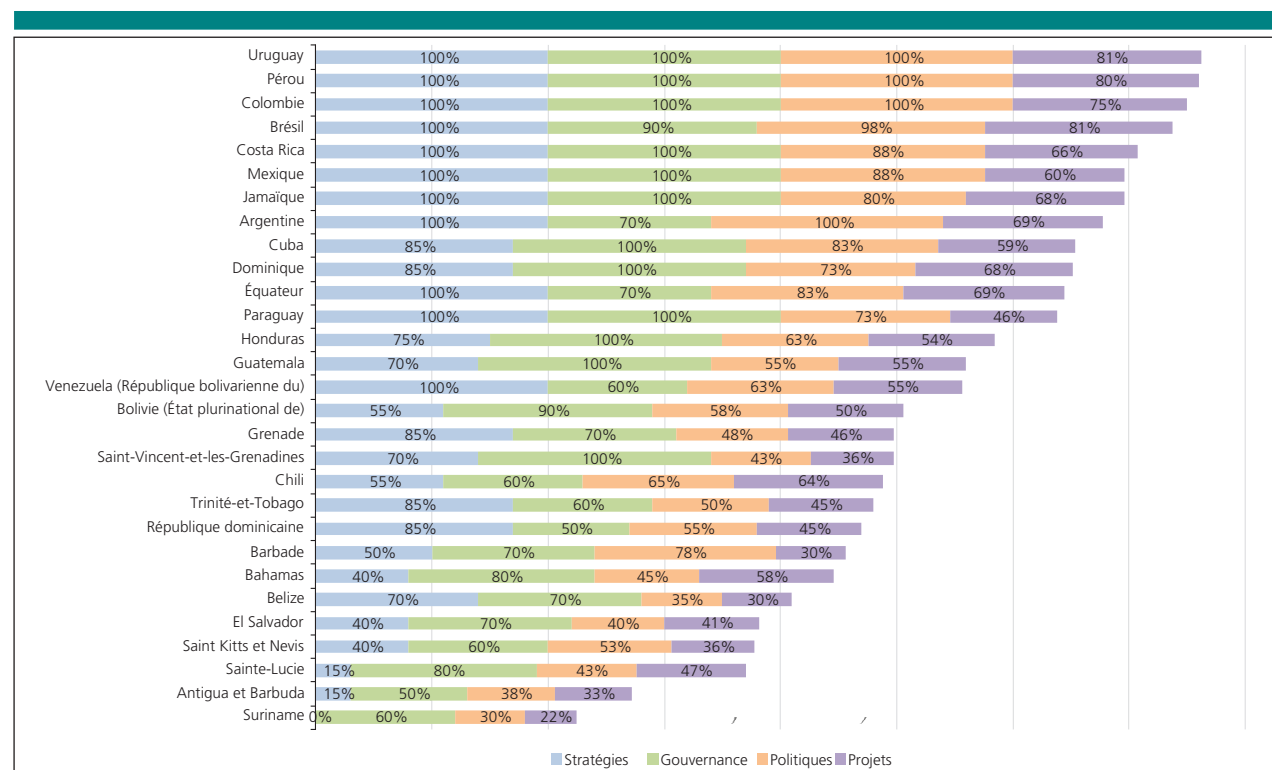


Les réalisations décrites ci-dessus soulignent l'importance croissante d'utiliser de manière optimale la transformation numérique dans la région pour favoriser la transparence du gouvernement, accroître l'efficacité du secteur public, et améliorer la prestation de services et l'infrastructure numérique. Le regroupement présenté dans la figure 3.5 indique que les pays des Amériques présentent généralement des niveaux de développement cohérents dans les trois sous-composantes essentielles de l'IDEG, à savoir l'indice des services en ligne (ISL), l'indice du capital humain (ICH) et l'indice de l'infrastructure des télécommunications (IIT). Haïti est le seul cas atypique, ce qui indique les défis importants auxquels il est encore confronté en matière de développement numérique.

En 2021, l'Institut de planification économique et sociale pour l'Amérique latine et les Caraïbes (au sein de la CEPALC) a mené une enquête auprès des responsables des politiques de gouvernement numérique afin d'évaluer les progrès accomplis en gouvernance numérique. L'enquête a évalué quatre domaines : les stratégies (brefs aperçus du développement national et promotion de la transformation numérique), la gouvernance (structures institutionnelles pour atteindre les objectifs), les politiques (cadres normatifs orientant le développement) et les projets (initiatives de gouvernance numérique). Les résultats ont montré que les pays étaient plus susceptibles d'avoir mis en place des stratégies et des structures de gouvernance plutôt que des politiques et des projets de soutien (voir figure 3.6).¹⁷

Le renforcement des capacités, ainsi que la coopération numérique entre les organisations internationales et les pays d'Amérique latine et des Caraïbes, ont joué un rôle décisif dans l'avancement du développement numérique. Cette collaboration permet le partage des ressources et de l'expertise, et facilite le transfert de technologies, accélérant ainsi la transformation numérique de la région et garantissant une mise en œuvre efficace des solutions numériques les plus récentes.

Figure 3.6 Résultats de l'enquête de la CEPALC sur la gouvernance numérique en Amérique latine et dans les Caraïbes



Source : CEPALC, sur la base des résultats d'une enquête menée par l'Institut de planification économique et sociale d'Amérique latine et des Caraïbes.

La CEPALC a contribué au renforcement des capacités institutionnelles et à la formation des fonctionnaires en Amérique latine et dans les Caraïbes, préparant les gouvernements aux stratégies de gouvernement numérique. En 2023, 55 participants ont assisté à un cours international organisé par l'Institut de planification économique et sociale d'Amérique latine et des Caraïbes, intitulé "Du gouvernement numérique au gouvernement intelligent"¹⁸.

Encadré 3.6 Coopération entre la CEPALC et le ministère des sciences, de l'innovation, de la technologie et des télécommunications du Costa Rica



Entre 2019 et 2023 la CEPALC a apporté un soutien technique au ministère des Sciences, de l'Innovation, de la Technologie et des Télécommunications du Costa Rica pour renforcer l'interopérabilité, la gouvernance numérique et la gouvernance des données. Une assistance technique et une formation ont été dispensées au personnel de 12 institutions de l'État, groupe désigné collectivement comme l'équipe chargée de l'identité numérique et de la mise en œuvre de l'interopérabilité nationale. Les commentaires approfondis des participants ont permis de préparer une feuille de route pour guider le développement et l'intégration de l'interopérabilité au niveau national, de même que pour aider à définir et à soutenir le développement d'un modèle d'interopérabilité efficace, avec une évaluation des besoins aux niveaux organisationnel, juridique / réglementaire, sémantique et technologique. La CEPALC a contribué aux efforts ayant abouti à l'adoption d'un décret relatif à la promotion des services numériques et au développement de l'identité numérique et de l'interopérabilité nationale au Costa Rica. Elle a également apporté une assistance technique pour soutenir la création d'une agence nationale qui servirait d'organe directeur pour le gouvernement numérique. Toutes ces actions soutiennent un modèle de gouvernance qui permet une large coordination interinstitutionnelle, une articulation politique et une normalisation technique pour l'intégration des services au sein d'un système harmonisé englobant tous les secteurs et toutes les institutions. L'objectif principal consiste à améliorer l'intégration et l'utilisation des technologies numériques pour répondre aux besoins des citoyens, des entreprises et de l'administration publique. Les résultats de la première phase de cette assistance technique sont présentés dans une publication sur la gouvernance numérique et l'interopérabilité gouvernementale. Ce guide de mise en œuvre fournit des informations sur les outils de diagnostic, la proposition de valeur, les services d'interopérabilité et le modèle de gouvernance numérique pour l'interopérabilité nationale. Ses recommandations sont utiles pour tout pays ayant besoin d'un soutien dans ces domaines.

Source: CEPALC, « Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación » / « Gouvernance numérique et interopérabilité gouvernementale : guide de mise en œuvre », juillet 2021, disponible sur [Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación | CEPALC](#); voir aussi Costa Rica, Ministère de la science, de l'innovation, de la technologie et des télécommunications.

De plus, une table ronde sur la gouvernance pour la transformation numérique a été organisée lors de la dix-neuvième réunion du Conseil régional de planification à Saint-Domingue en novembre 2023. Des représentants des Bahamas, du Chili, du Costa Rica, de la République dominicaine et de l'Équateur ont discuté de l'évolution du gouvernement numérique vers un gouvernement intelligent par le biais d'institutions inclusives et responsables et de politiques publiques fondées sur des données.

Dans les Caraïbes, le renforcement des capacités s'est focalisé sur la création et la mesure d'indicateurs reflétant la situation unique des PEID. En mars 2023, la CEPALC et l'Union des télécommunications des Caraïbes ont organisé un atelier portant sur la Mesure de la Société Numérique en vue de l'inclusion numérique, proposant un projet d'indicateurs TIC dans les Caraïbes pour l'évaluation du développement numérique sur la base des réalités nuancées prévalant dans ces États insulaires.¹⁹

Le programme de recherche de la CEPALC pour les Caraïbes met l'accent sur l'inclusion numérique. Une étude effectuée en 2023 sur 11 pays et territoires des Caraïbes a révélé des étapes variables de transformation numérique, la plupart des cadres nationaux ne comportant pas de dispositions spécifiques pour l'inclusion numérique. Une note d'orientation datée de janvier 2023 a examiné comment l'amélioration de la qualité et de l'accessibilité à la large bande pourrait faire progresser l'inclusion numérique dans les Caraïbes.²⁰

En octobre 2023, lors de la vingt-et-unième réunion du Comité de suivi afférent au Comité de développement et de coopération des Caraïbes, la CEPALC a organisé un séminaire de deux jours intitulé "Positionner les Caraïbes dans l'économie de la connaissance : le rôle des données". Les thèmes des débats comprenaient entre autres "l'intelligence artificielle et la révolution des données dans les Caraïbes" et "la promotion de l'inclusion numérique grâce aux données et aux mesures". Les débats ont ainsi évalué l'état de préparation de la sous-région à s'engager dans une révolution des données caribéennes qui favorise le développement durable et facilite l'inclusion numérique dans l'ensemble des Caraïbes.

La CEPALC a également collaboré avec le gouvernement du Costa Rica pour apporter son soutien à la gouvernance numérique, la gouvernance des données et l'interopérabilité. Ce partenariat vise à améliorer l'efficacité et l'efficience des services numériques, en assurant la mise en place de systèmes numériques bien intégrés et de normes élevées de sécurité des données et de transparence (voir encadré 3.6).

3.5.2 Principales recommandations pour l'accélération du développement numérique dans les Amériques

Importance de la collaboration et de l'intégration régionales

En Amérique latine et dans les Caraïbes, la collaboration et l'intégration régionales sont essentielles pour une transformation numérique efficace. Un marché numérique unifié requiert la normalisation des réglementations numériques, notamment l'harmonisation des lois sur le commerce numérique, la protection des données et les flux de données transfrontaliers. Des informations sur l'importance de la validation des signatures dans les transactions transfrontalières sont apportées dans l'encadré 3.7.

Encadré 3.7 Une solution régionale pour la validation transfrontalière des signatures

L'Uruguay a créé l'interface firma.gub.uy pour promouvoir et faciliter l'utilisation des options avancées de signature électronique proposées par une série de fournisseurs enregistrés auprès de l'Unité de certification électronique. Cette interface web a été conçue pour que les particuliers et les entreprises puissent facilement utiliser ou valider des signatures électroniques. Il s'agit de la première solution régionale garantissant un échange et une validation transfrontaliers sûrs, fiables, transparents et efficaces. Le système est actuellement utilisé en Uruguay, en Argentine, au Brésil et au Paraguay, où sa validité juridique est reconnue. La disponibilité d'options fiables de signature numérique transfrontalière permet aux personnes et aux organisations de différents pays d'effectuer des transactions entièrement en ligne, ce qui peut permettre aux utilisateurs d'économiser du temps et de l'argent, de réduire les procédures administratives, de diminuer les obstacles liés aux transactions et d'accroître la productivité et la compétitivité des entreprises.



Source: Uruguay, Agence pour le gouvernement électronique et la société de l'information et de la connaissance, "firma.gub.uy", disponible sur <https://firma.gub.uy/es/pp/inicio>.

Le Réseau interaméricain sur les autorités gouvernementales numériques (Red GEALC) joue un rôle central en matière de transformation numérique de l'Amérique latine et des Caraïbes, en y promouvant la coopération et les meilleures pratiques. Red GEALC contribue à l'avancement des outils numériques dans l'administration publique, améliore la transparence et l'efficacité et met en œuvre des mesures de cybersécurité. Il encourage également l'intégration régionale des normes et des politiques numériques, somme toute essentielles à la croissance de l'économie numérique. Les priorités de Red GEALC sont alignées sur l'agenda numérique eLAC2024, adopté en 2022, qui expose les objectifs de la transformation numérique régionale jusqu'en 2024. Red GEALC organise des réunions ministérielles et des discussions de haut niveau sur les services numériques centrés sur les citoyens, la gouvernance des données et les technologies émergentes, telles que l'IA, facilitant ainsi le dialogue politique et les stratégies de coopération régionale.

Ces pays sont tenus de poursuivre la promotion de la collaboration régionale, le renforcement des réseaux, tels que Red GEALC, et l'amélioration de la coopération Nord-Sud, Sud-Sud et triangulaire, avec le soutien des initiatives de renforcement des capacités de la CEPALC et d'autres entités des Nations unies. De tels efforts sont à même d'assurer des progrès continus en matière de transformation numérique dans l'ensemble de la région.

Investissement dans l'infrastructure à large bande, la littératie numérique et les compétences numériques

Une approche globale de la transformation numérique est essentielle pour l'inclusion, ce qui exige d'importants investissements dans l'infrastructure à large bande, en particulier dans les PEID, les zones rurales et les zones mal desservies. Cela devrait comprendre des solutions de connectivité traditionnelles et des technologies innovantes telles que les réseaux satellites et la 5G. La promotion de la littératie numérique et le développement des compétences sont d'une importance cruciale pour l'autonomisation des individus au sein des communautés rurales et marginalisées, ainsi que pour la préparation de la main-d'œuvre à l'économie numérique.

Une cybersécurité puissante est essentielle pour assurer la protection des infrastructures et des données personnelles, ainsi que le maintien de l'intégrité et de la fiabilité des transactions numériques. Les partenariats public-privé sont également d'une importance capitale, car ils permettent de tirer parti

des atouts inhérents aux deux secteurs et de réduire la charge financière pesant sur les ressources publiques. De telles collaborations facilitent les projets d'infrastructure numérique à grande échelle, de même que les innovations en matière de prestation de services.

Les politiques numériques inclusives sont vitales. Les décideurs politiques doivent prendre en compte les besoins de tous les segments de la société, entre autres les femmes, les populations autochtones et les groupes marginalisés. Un cadre politique inclusif vise la réduction de la fracture numérique et la promotion d'un accès équitable à la technologie, en veillant à ce que les avantages du numérique soient partagés par tous les groupes socio-économiques.

Assurer un financement et des ressources pour la transformation numérique

Pour faire progresser l'e-gouvernement et les objectifs généraux du développement durable, les pays d'Amérique latine et des Caraïbes doivent investir massivement dans la transformation numérique. Le soutien à l'innovation et aux startups par le biais d'incitations, comme celles concernant les allègements fiscaux, les fonds d'amorçage et les parcs technologiques, est vital pour la croissance économique et le progrès technologique. Il est essentiel d'allouer des fonds et des ressources provenant des budgets nationaux, et d'obtenir des financements internationaux. Les Nations unies, les banques de développement et d'autres institutions internationales proposent des financements pour le soutien du développement numérique. En tirant parti de ces ressources, la région peut accélérer les efforts de transformation numérique, combler la fracture numérique et relever des défis en constante évolution, ce qui améliorera en fin de compte les résultats économiques et sociaux.

3.6 Asie : analyse par groupes de pays

Comme le montrent les résultats de l'IDEG 2024, les pays asiatiques ont fait preuve de performances remarquables en matière de développement de l'e-gouvernement. Parmi les cinq régions du monde évaluées, l'Asie a accompli les progrès les plus rapides en développement numérique, sous l'impulsion de chefs de file numériques établis et émergents.

Singapour, la République de Corée et le Japon sont depuis longtemps reconnus comme des précurseurs en matière de gouvernance numérique, obtenant régulièrement les meilleurs classements de l'IDEG grâce à leurs infrastructures numériques avancées, à l'adoption généralisée de technologies de pointe, à des solutions de services publics innovantes, à des cadres réglementaires solides et à des stratégies de développement numérique. Ces nations ont établi des normes élevées en matière d'e-gouvernement, proposant de la sorte des services transparents, sécurisés et efficaces qui renforcent l'engagement des citoyens et promeuvent l'inclusion.

Les pays du CCG, côte à côte avec le Kazakhstan, la Türkiye et la Chine, ont également accompli des progrès impressionnants dans leurs parcours de transformation numérique. Ces nations ont investi massivement dans l'infrastructure numérique, adoptant de nouvelles technologies, telles que l'IA, la blockchain et l'Internet des objets (IdO) pour révolutionner l'administration publique et la prestation de services. Leur engagement en faveur de la numérisation a été accéléré davantage par des stratégies nationales qui accordent la priorité au développement des TIC et à la littératie numérique.

Les progrès rapides accomplis dans ces pays ont eu un effet en cascade sur leurs voisins, stimulant par là la croissance régionale en matière de transformation numérique. Les gouvernements de l'Asie entière reconnaissent l'importance de la gouvernance numérique en tant que pierre angulaire du développement économique et social. À l'instar des pionniers, ils mettent en œuvre leurs propres initiatives numériques, qui sont de plus en plus adaptées aux besoins uniques de leurs populations et de leurs contextes locaux.

Cette volonté collective de renforcement des capacités numériques permet non seulement d'améliorer les services publics, mais aussi de favoriser un environnement concurrentiel positif qui encourage l'amélioration continue et l'innovation. Le succès de la transformation numérique en Asie a servi de modèle à d'autres régions désireuses de tirer parti de la technologie pour améliorer la gouvernance et stimuler le développement.

Les pays d'Asie ayant les valeurs d'IDEG les plus élevées sont énumérés dans le tableau 3.4.

Vingt-cinq pays de la région (la plupart de ceux qui ont été évalués) font partie du groupe de l'IDEG très élevé. En tête de ce groupe, Singapour, la République de Corée, l'Arabie saoudite, les Émirats arabes unis, le Japon et Bahreïn se positionnent dans la classe de notation la plus élevée (TÉ), ce qui

les identifie comme des chefs de file mondiaux en matière de développement de l'e-gouvernement et de fourniture de services. Ils sont suivis de près par Israël, le Kazakhstan, la Türkiye et la Chine dans la classe T3.

Vingt-cinq pays de la région font partie du groupe de l'IDEG très élevé, avec Singapour, la République de Corée, l'Arabie saoudite, les Émirats arabes unis, le Japon et Bahreïn au premier rang dans la classe de notation la plus élevée (VH). Ils sont suivis par Israël, le Kazakhstan, la Türkiye et la Chine dans la classe T3.

Il y a lieu de noter qu'en particulier six pays asiatiques, dont la Mongolie, l'Arménie et le Qatar, sont passés à la classe de notation T2, rejoignant ainsi en 2024 le groupe dont l'IDEG est très élevé pour la première fois, ce qui atteste des améliorations substantielles des capacités du gouvernement numérique. La classe de notation T1 dans la catégorie de l'IDEG très élevé comprend neuf pays, dont sept (Ouzbékistan, Indonésie, Koweït, Vietnam, Philippines, Azerbaïdjan et Brunei Darussalam) passent du groupe de l'IDEG élevé au groupe de l'IDEG très élevé. Ce mouvement souligne la position de chef de file de la région en matière de transitions positives et souligne la tendance à l'évolution et à l'amélioration du numérique dans toute l'Asie.

Quinze pays d'Asie font partie du groupe dont l'IDEG est élevé, ce qui atteste d'une progression constante de l'intégration numérique en dépit des difficultés rencontrées. Le Pakistan et le Myanmar sont passés pour la première fois du groupe de l'IDEG moyen au groupe à l'IDEG élevé, ce qui prouve des avancées importantes dans les capacités de leur gouvernement numérique.

Tableau 3.4 Pays en Asie en tête de classement en e-gouvernement, 2024

Pays	Classe de notation	Rang de l'IDEG	Sous-région	ISL	ICH	IIT	IDEG (2024)	IDEG (2022)
Singapour	TÉ	3	Asie du Sud-Est	0.9831	0.9362	0.9881	0.9691	0.9133
République de Corée	TÉ	4	Asie orientale	1.0000	0.9120	0.9917	0.9679	0.9529
Arabie Saoudite	TÉ	6	Asie occidentale	0.9899	0.9067	0.9841	0.9602	0.8539
Émirats arabes unis	TÉ	11	Asie occidentale	0.9163	0.9436	1.0000	0.9533	0.9010
Japon	TÉ	13	Asie orientale	0.9427	0.9117	0.9509	0.9351	0.9002
Bahreïn	TÉ	18	Asie occidentale	0.9030	0.8680	0.9877	0.9196	0.7707
Israël	T3	23	Asie occidentale	0.8541	0.8739	0.9763	0.9014	0.8885
Kazakhstan	T3	24	Asie centrale	0.9390	0.8403	0.9235	0.9009	0.8628
Türkiye	T3	27	Asie occidentale	0.9225	0.9192	0.8322	0.8913	0.7983
Chine	T3	35	Asie orientale	0.9258	0.7902	0.8995	0.8718	0.8119
Chypre	T2	38	Asie occidentale	0.8217	0.8698	0.8941	0.8619	0.8660
Oman	T2	41	Asie occidentale	0.8077	0.7977	0.9674	0.8576	0.7834
Mongolie*	T2	46	Asie orientale	0.8222	0.7775	0.9374	0.8457	0.7209
Arménie*	T2	48	Asie occidentale	0.7922	0.8561	0.8782	0.8422	0.7364
Thaïlande	T2	52	Asie du Sud-Est	0.7611	0.8032	0.9410	0.8351	0.7660
Qatar*	T2	53	Asie occidentale	0.7655	0.7114	0.9963	0.8244	0.7149
Malaisie	T1	57	Asie du Sud-Est	0.7280	0.7192	0.9862	0.8111	0.7740
Ouzbékistan*	T1	63	Asie centrale	0.7648	0.7580	0.8769	0.7999	0.7265
Indonésie*	T1	64	Asie du Sud-Est	0.8035	0.7293	0.8645	0.7991	0.7160
Koweït*	T1	66	Asie occidentale	0.6365	0.7083	0.9988	0.7812	0.7484
Géorgie	T1	69	Asie occidentale	0.5652	0.8654	0.9071	0.7792	0.7501
Vietnam*	T1	71	Asie du Sud-Est	0.7081	0.7267	0.8780	0.7709	0.6787
Philippines*	T1	73	Asie du Sud-Est	0.8054	0.7256	0.7554	0.7621	0.6523
Azerbaïdjan*	T1	74	Asie occidentale	0.7386	0.7233	0.8203	0.7607	0.6937
Brunei Darussalam*	T1	75	Asie du Sud-Est	0.5802	0.6991	0.9868	0.7554	0.7270

Remarques: Les pays en italique sont les pays les moins avancés, les pays en développement sans littoral ou les petits États insulaires en développement. L'astérisque indique les pays qui sont passés en 2024 du groupe de l'IDEG élevé au groupe de l'IDEG très élevé.

Cinq pays - le Turkménistan, l'Irak, la République démocratique populaire lao, le Timor-Oriental et la République arabe syrienne - se positionnent dans le groupe intermédiaire de l'IDEG et ont besoin d'efforts ciblés pour améliorer le développement numérique. La République populaire démocratique de Corée, le Yémen et l'Afghanistan ont les niveaux d'IDEG les plus faibles d'Asie, ce qui s'explique par le manque d'accès aux données nationales, ainsi que les graves difficultés technologiques dues aux crises politiques et aux conflits en cours. Les pays en proie à des crises durables peinent à développer les technologies numériques, ce qui souligne la nécessité d'un soutien international ciblé et d'interventions stratégiques. Pour une liste complète des pays asiatiques évalués, voir la section 12 de l'Annexe Technique.

3.6.1 Développement numérique et coopération

Les résultats impressionnants de l'IDEG en Asie soulignent la qualité de chef de file de la région en matière de développement numérique. Les progrès accomplis par les deux pays les plus avancés et par les pays qui progressent le plus rapidement mettent en évidence l'importance cruciale d'un engagement stratégique en faveur de la transformation numérique. Les exemples de réussite présentés ci-dessous constituent des perspectives et une inspiration précieuses pour les autres pays qui s'efforcent d'améliorer leur gouvernance numérique et de tirer profit des avantages de la technologie numérique pour le développement durable.

La hausse significative de la valeur de l'IDEG de Singapour souligne la réussite de ce pays en matière de transformation numérique. L'initiative Smart Nation (Nation intelligente), lancée en 2014, accorde la priorité à l'innovation des services publics, de même qu'à la compétitivité économique. Le plan directeur du gouvernement numérique et les principaux indicateurs de performance ont propulsé Singapour dans le peloton de tête de l'indice des villes intelligentes depuis 2019. La stratégie nationale 2021 en matière d'IA a renforcé l'application de cette technologie dans les services publics, entre autres le programme de maîtrise accélérée de l'IA pour développer les talents locaux dans le domaine de cette nouvelle technologie. Des projets, tels que les systèmes d'analyse intelligents pour les soins de santé et les transports, ont amélioré l'efficacité des services. Avec 99 % des services gouvernementaux entièrement numériques, Singapore Digital Access (Singpass) permet d'accéder à plus de 2 700 services dispensés par plus de 800 agences et entreprises. Le plan de recherche, d'innovation et d'entreprise pour 2025 est axé sur la promotion de la position de chef de file technologique, l'amélioration de l'infrastructure numérique et le maintien des normes de cybersécurité et de protection des données.

La République de Corée, chef de file mondial en matière de gouvernement numérique, a conservé un rang de l'IDEG de niveau élevé grâce à son engagement à long terme en faveur de l'intégration des technologies de pointe dans l'administration publique, formulé officiellement dans la loi de 2001 relative au gouvernement électronique. Le principal élément de cette stratégie réside dans un cadre politique national qui met l'accent sur l'innovation technologique, la prestation de services sans faille et un vaste programme de littératie numérique. L'adoption par le gouvernement de l'IA, de la blockchain et de l'informatique en nuage a permis de rationaliser les opérations et de renforcer l'engagement des citoyens, le taux de satisfaction du public atteignant 98,1 % et celui de l'utilisation des services numériques 88,9 %. En septembre 2022, le gouvernement a opté pour la promotion de la collaboration entre le secteur public, les citoyens et les entreprises sur une plateforme numérique où toutes les données sont connectées. La stratégie est axée sur la fourniture de tous les services gouvernementaux par voie numérique, en les rendant disponibles avant que les utilisateurs ne les recherchent, au moyen de l'IA et du big data (données massives) pour guider l'élaboration des politiques et la fourniture des services, tout en les ouvrant au secteur privé.²³

La transformation numérique du Japon s'est accélérée pendant la pandémie du COVID-19, ce qui a conduit le gouvernement à prendre des mesures décisives. L'Agence numérique, opérationnelle depuis septembre 2021, vise à en finir avec les inefficacités bureaucratiques, à normaliser les processus et à améliorer la gouvernance. L'initiative Digital Garden City Nation²⁴, lancée pour un budget de 42 milliards de dollars, s'attaque aux défis sociaux locaux par le biais de la technologie numérique, en doublant les investissements numériques dans les zones locales. Elle se focalise sur l'expansion des réseaux 5G, la mise au point de centres de données régionaux et l'amélioration de services, comme les soins de santé numériques et l'agriculture intelligente, comprenant l'initiative du concept de « super ville » visant des services et des systèmes urbains entièrement interconnectés d'ici 2030.

La plateforme e-Gov du Kazakhstan fournit des milliers de services en ligne, augmentant par là la transparence du gouvernement via l'accès en ligne aux budgets publics et à des initiatives numériques telles que E-license et Smart Data Ukimet. Le concept de transformation numérique 2023-2029 est centré

sur l'amélioration des services publics, l'accélération de la transformation de l'administration publique et le développement du secteur économique. L'objectif réside dans la création d'une société numériquement avancée et inclusive, en tirant parti de la technologie et en mettant l'accent sur les services centrés sur les citoyens.

L'Arménie vise à ériger un écosystème d'e-gouvernement efficace, transparent et accessible par le biais de stratégies numériques innovantes. Le programme gouvernemental pour la période 2017-2022 a donné la primauté à la transformation numérique ; la stratégie de numérisation 2021-2025, elle, a établi un cadre national de gouvernance des données. Quant au programme gouvernemental pour la période 2021-2026, il met l'accent sur l'infrastructure d'authentification numérique pour assurer la sécurité des transactions. Les principaux projets comprennent une plateforme unifiée de services d'e-gouvernement, un centre d'excellence en matière de cybersécurité, un système de déclaration fiscale électronique et un portail de santé en ligne.

L'Ouzbékistan est engagé dans l'amélioration de l'efficacité et de la transparence des services gouvernementaux par le biais de la transformation numérique. La stratégie Ouzbékistan numérique 2030, lancée en 2019, accorde la priorité à la numérisation des industries régionales, à la mise en œuvre de systèmes d'information nationaux et à la promotion de l'utilisation des technologies numériques. Parmi les initiatives récentes figurent la fusion des plateformes de paiement en ligne Uzum et Click, en plus de l'introduction d'une plateforme communautaire numérique unifiée. Le centre international de technologie numérique vise à stimuler les exportations de services informatiques, aussi des lois révisées promeuvent-elles l'e-gouvernement et l'économie numérique.

En Chine, l'augmentation notable de la valeur de l'IDEG s'explique par des politiques stratégiques, des investissements importants dans l'infrastructure numérique et des initiatives innovantes. Des politiques, telles qu'Internet Plus, intègrent les technologies de l'internet dans les industries traditionnelles, améliorant ainsi la prestation de services et l'administration publique. Les investissements dans la large bande, les réseaux 5G et l'informatique en nuage garantissent une connectivité sans faille. Le plan d'action pour l'intégration et le développement de la réalité virtuelle et des applications industrielles (2022-2026) et les Opinions Directrices sur la Promotion du développement de haute qualité du commerce électronique transfrontalier (2023) attestent de l'engagement de la Chine en faveur du progrès numérique. Les mesures d'examen de la cybersécurité et le livre blanc « Jointly Build a Community with a Shared Future in Cyberspace » (« Construire ensemble une communauté d'avenir partagé dans le cyberspace ») mettent l'accent sur la cybersécurité et la coopération internationale dans le cyberspace.

La Chine se focalise sur la transformation numérique de son secteur manufacturier pour encourager de nouvelles forces productives et renforcer la dynamique économique. L'adoption rapide de l'IA, du big data et de la blockchain a amélioré l'efficacité, la transparence et la réactivité des services gouvernementaux. Les partenariats public-privé avec de grandes entreprises technologiques comme Alibaba, Tencent et Huawei ont joué un rôle capital dans l'élaboration et la mise en œuvre de solutions numériques dans l'administration publique. Les politiques d'inclusion visent à réduire la fracture numérique et à fournir un accès aux populations rurales et mal desservies. Des cadres réglementaires favorables encouragent l'innovation tout en assurant la sécurité et la confidentialité des données, renforçant de la sorte la confiance du public dans les services numériques. Ces approches ont contribué collectivement aux progrès remarquables de la Chine en matière de transformation numérique.

Progrès accomplis par les pays du CCG en matière de développement de l'e-gouvernement

Les pays du CCG ont accompli des progrès remarquables en transformation numérique de l'administration. Ces nations ont adopté la révolution numérique dans le cadre de leurs stratégies de diversification économique de manière générale, comprenant des investissements importants dans l'infrastructure numérique, les services en ligne et les technologies intelligentes. Un élément essentiel de leur succès a été l'importance stratégique accordée à la coopération numérique entre les pays du CCG, cette approche facilitant le partage des avancées et l'intégration régionale en matière de gouvernance numérique. Ensemble, les pays du CCG ont établi des références en matière de gouvernance numérique, en tirant parti de la technologie pour l'amélioration des performances du secteur public et l'engagement des citoyens. Leurs réussites, présentées ci-dessous, fournissent des indications précieuses sur la mise en œuvre efficace des stratégies numériques, soulignant par là l'importance d'un chef de file visionnaire, d'une planification stratégique et de l'intégration des nouvelles technologies dans l'administration publique.

Grâce à leurs politiques et initiatives tournées vers l'avenir, les pays du Golfe sont devenus ensemble un centre d'innovation numérique dans la région.

La transformation numérique de l'Arabie saoudite a été guidée par l'initiative Saudi Vision 2030, lancée en 2016. Le pays a accompli des progrès considérables en e-gouvernement, en intégrant des technologies de pointe, telles que l'IA et la blockchain dans les services publics. Avec un taux de pénétration d'Internet de 99 % et 98 % des services gouvernementaux disponibles en ligne, l'Arabie saoudite améliore continuellement son infrastructure numérique. Des initiatives, telles que le réseau 5G sans carbone utilisant des tours imprimées en 3D et alimentées par des panneaux solaires, ainsi que le programme « un médecin pour chaque famille », attestent de son approche innovante. La plateforme Sehhaty propose des services médicaux en ligne à plus de 30 millions d'utilisateurs, tandis que la plateforme nationale d'échange de services de santé et d'assurance relie plus de 24 millions de bénéficiaires. Les investissements d'entreprises, telles que Microsoft, Oracle et Huawei, ainsi que le projet Accélérateur d'intelligence artificielle générative (Generative Artificial Intelligence Accelerator, ou GAIA), d'une valeur de 160 millions de dollars, ont permis à l'Arabie saoudite de progresser dans le domaine du numérique.

Les Émirats arabes unis (EAU) sont un chef de file en transformation numérique, qui se focalise sur la révolution de la gouvernance et des services publics. L'initiative U-Ask utilise l'IA générative pour fournir un accès transparent aux services gouvernementaux. Le réseau numérique fédéral (FedNet) améliore l'efficacité grâce à des solutions d'IA et à des modèles d'apprentissage automatique pré-entraînés. La position de chef de file des EAU en matière de normes mondiales, telles que PAS2009:2024, et le Système National de Langage de Conception (Design Language System, ou DIS), assurent la cohérence et l'accessibilité des sites Web du gouvernement fédéral. En outre, l'UAE PASS, la plateforme d'identité nationale, favorise un accès unifié à tous les services gouvernementaux. Les Émirats arabes unis continuent d'établir de nouvelles normes pour l'administration numérique dans le monde entier.

Bahreïn s'est imposé comme un chef de file en développement numérique grâce à des approches inclusives et à multiples facettes. Le pays a mis en œuvre des processus agiles et des technologies avancées, améliorant ainsi son infrastructure numérique et favorisant un écosystème numérique dynamique. Des initiatives comme les marathons de programmation (hackathons), les centres d'entreprises qui mettent à profit les progrès technologiques et numériques pour innover dans les domaines de la finance et de la banque (hubs fintech) et les bacs à sable réglementaires (Regulatory Sandbox) démontrent l'engagement de Bahreïn envers une gouvernance responsable et un développement durable. L'adoption d'une approche englobant les applications, les plateformes et l'infrastructure (cloud-first) a réduit les coûts d'infrastructure et amélioré l'efficacité des services publics. Les plateformes comme Sijilat simplifient l'enregistrement des entreprises, favorisant de la sorte l'entrepreneuriat et la croissance économique.

La transformation numérique du Qatar s'est accélérée avec la Coupe du Monde de la FIFA 2022, entraînant d'importantes mises à niveau des infrastructures, entre autres l'expansion des réseaux 5G. Les stades intelligents introduits pour la Coupe du Monde ont utilisé des solutions IdO pour la gestion des foules, la sécurité et l'efficacité énergétique. La numérisation rapide des plateformes gouvernementales a amélioré l'efficacité en matière de gestion des visiteurs et a rationalisé le traitement des visas. Ces avancées soutiennent de manière générale l'Agenda Numérique 2030, visant ainsi à affecter de nouveau les infrastructures numériques à des activités économiques élargies et à une croissance durable. L'engagement du Qatar à construire une économie numérique robuste est évident de par les initiatives en cours.

La Vision 2040 d'Oman est centrée sur le développement numérique durable à travers la mise en œuvre de programmes complets abordant la transformation numérique, l'IA, la cybersécurité, et autres programmes similaires. Le Programme National pour l'Économie Numérique vise à construire une société numérique durable et à améliorer l'efficacité du secteur public. Doté d'une infrastructure TIC robuste et un accès Internet généralisé, Oman se classe parmi les 50 premiers pays au niveau de l'Indice de préparation à l'IA gouvernementale. La numérisation du recensement de 2020 a amélioré la précision des données, et le processus électoral entièrement numérisé lors des récentes élections de l'Assemblée consultative a démontré les progrès accomplis par Oman.

Le développement numérique du Koweït s'inscrit dans le cadre de sa vision élargie de diversification de l'économie et d'amélioration des services publics. Des investissements massifs dans les infrastructures

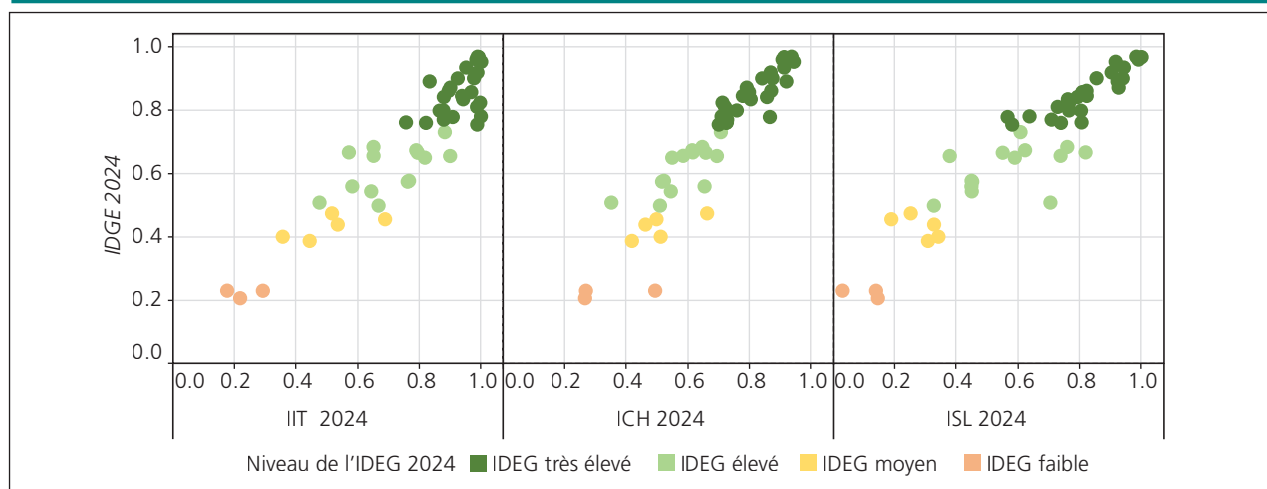
TIC ont amélioré la connectivité Internet, propulsant le Koweït dans le groupe très élevé de l'IDEG. Le Plan national de développement du Koweït (Nouvelle Koweït 2035) met l'accent sur la transformation numérique pour la croissance économique et la durabilité. Le portail Kuwait Government Online propose aux résidents et aux entreprises un accès à une large gamme de services dispensés par l'e-gouvernement. En adoptant des technologies avancées, telles que l'informatique en nuage, l'IA et la blockchain, le Koweït vise la rationalisation des processus administratifs et l'amélioration de l'engagement des citoyens.

Progrès accomplis par les membres de l'ANASE en matière de développement du gouvernement numérique

Les pays membres de l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ANASE) ont accompli des progrès significatifs en matière de développement numérique, démontrant un engagement collectif à tirer parti de la technologie pour la croissance économique, l'inclusion sociale et une meilleure gouvernance. Les nations de l'ANASE se focalisent sur la rationalisation des services gouvernementaux, la promotion de l'innovation et le renforcement du développement socio-économique global au moyen des technologies numériques. En 2024, l'Indonésie, le Vietnam, les Philippines et Brunei Darussalam sont passés du groupe à IDEG élevé au groupe très élevé, reflétant des succès dans le renforcement des infrastructures numériques, l'expansion de la connectivité Internet et la mise en œuvre de cadres gouvernementaux numériques robustes. L'Indonésie a amélioré son infrastructure TIC et élargi les programmes de littératie numérique pour augmenter l'accès aux services de gouvernement électronique. Les importants investissements effectués par le Vietnam dans les services publics numériques se reflètent dans son amélioration de la classification au niveau de l'IDEG. Les Philippines ont donné la primauté à la transformation numérique dans les domaines de la santé, de l'éducation et des finances, améliorant ainsi la prestation de services et l'engagement des citoyens. Brunei Darussalam a tiré parti d'une infrastructure TIC avancée pour améliorer l'efficacité gouvernementale, ainsi que la qualité des services publics.

Le Cambodge, classé encore dans le groupe à IDEG élevé, poursuit le renforcement de ses capacités et infrastructures numériques. Le passage du Myanmar du groupe de l'IDEG moyen au groupe à IDEG élevé reflète des progrès en matière de connectivité numérique et de développement gouvernemental. La République démocratique populaire lao reste dans le groupe moyen de l'IDEG.

Figure 3.7 Répartition en 2024 des valeurs de l'IDEG en Asie, comparativement à celles de l'IIT, de l'ICH et de l'ISL



3.6.2 Principales recommandations pour l'accélération du développement numérique en Asie

L'Asie est une région d'une grande diversité en matière de développement numérique, certains pays ayant des valeurs de l'IDEG très élevées et sont des chefs de file en transformation numérique, d'autres ont des valeurs de composantes qui varient largement, et d'autres encore sont à la traîne en matière de développement numérique ou dans des domaines spécifiques, tels que l'intégration ou l'inclusion de l'IA. La figure 3.7 illustre la répartition régionale des pays selon les valeurs de l'IDEG et les valeurs associées de l'ISL, de l'ICH et de l'IIT, donnant par là un aperçu précieux sur les niveaux variés en développement numérique à travers la région.

Fracture numérique entre les pays à revenu élevé et ceux à faible revenu

Alors que les pays à revenu élevé, comme la République de Corée, Singapour et l'Arabie Saoudite, ont accompli de grands progrès en développement numérique, de nombreux pays à faible revenu continuent de faire face à des défis pour combler la fracture numérique et assurer un accès égal aux technologies numériques pour tous les segments de la société. Ceux de ce dernier groupe ont besoin d'un soutien régional et international continu.

Le Programme d'action des États Arabes sur l'avancement de la coopération numérique et le développement, lancé par la CESAO en partenariat avec l'UIT et la Ligue des États Arabes, a conduit à la création de l'Agenda Numérique Arabe 2023-2033. Adopté en 2022, l'Agenda comprend 35 objectifs stratégiques répartis sur cinq priorités majeures : infrastructure, gouvernance, économie, société et culture, visant l'accélération des progrès vers les ODD par le biais du développement numérique.

La CESAO organise des réunions annuelles pour les directeurs des programmes de gouvernement électronique arabes en vue d'encourager le dialogue et partager les meilleures pratiques. La onzième réunion, tenue à Dubaï en février 2024, s'est axée sur la gestion des programmes de gouvernement numérique et sur les défis nationaux. De plus, la CESAO dirige la Plateforme arabe d'inclusion numérique, améliorant de la sorte l'accessibilité numérique pour les personnes handicapées et les personnes âgées.

De 2022 à 2024, la CESAO a apporté son soutien aux États membres pour l'élaboration de stratégies de transformation numérique, de politiques d'engagement et de cadres de qualité, entre autres des efforts consentis en République arabe syrienne et en État de Palestine. Les activités de renforcement des capacités se sont axées sur les technologies numériques, l'accessibilité, les données ouvertes et les indicateurs TIC. Le projet ENACT, lancé en 2023, vise l'accélération de l'innovation numérique et l'amélioration des opérations du secteur public dans le monde arabe, en se conformant à l'ODD 16 pour le renforcement des institutions publiques.

À l'avenir, la CESAO prévoit l'apport de soutien pour la numérisation d'un plus large éventail de services gouvernementaux, en particulier dans les pays arabes ayant une maturité numérique naissante, en partageant les meilleures pratiques et en mettant en œuvre une approche de jumelage pour un déploiement efficace des fonds.

La CESAP est activement engagée dans le soutien au développement numérique en Asie. Lors de sa soixante-dix-neuvième session, tenue en mai 2023, la CESAP a approuvé le Plan d'action pour la mise en œuvre de l'Autoroute de l'information Asie-Pacifique (2022-2026) afin de combler la fracture numérique et d'accélérer la transformation numérique. Cette initiative vise à améliorer la connectivité numérique, les technologies et les données dans la région par le biais d'une action coordonnée. Le Plan d'Action repose sur trois piliers : la connectivité pour tous, les technologies et applications numériques, et les données numériques. Il comprend 25 actions interconnectées liées aux ODD et aux résultats du Sommet mondial sur la société de l'information. Pour mettre en œuvre le Plan évoqué, le comité directeur de l'Autoroute de l'information Asie-Pacifique a constitué trois groupes de travail, chacun dirigé par un président ou deux coprésidents, voire trois vice-présidents de divers pays (voir tableau 3.5). Lors de la même session, la CESAP a adopté la résolution 79 / 10, qui promeut la coopération numérique et l'inclusion à travers le Plan d'Action. Comme l'exige la résolution, une conférence ministérielle sur l'inclusion et la transformation numériques a été organisée, et se tiendra à Astana début septembre 2024 pour promouvoir la mise en œuvre accélérée des ODD et des initiatives technologiques dans la région. Lors de la septième session du Comité directeur de l'Autoroute de l'information Asie-Pacifique, tenue en Arménie en novembre 2023, les priorités pour la coopération régionale en matière d'inclusion et de transformation numériques ont été discutées plus en détail.

Tableau 3.5 Direction des groupes de travail liés aux trois piliers du Plan d'Action pour la mise en œuvre de l'Autoroute de l'information Asie-Pacifique (2022-2026)

Plan d'action pour la mise en œuvre de l'Autoroute de l'information Asie-Pacifique (2022-2026)	Groupe de travail pour le pilier 1 : connectivité pour tous	Groupe de travail pour le pilier 2 : technologies et applications numériques	Groupe de travail pour le pilier 3 : données numériques
Présidences	- Arménie - États-Unis d'Amérique	- Azerbaïdjan - Inde	- Kazakhstan - République de Corée
Vice-présidences	- Kazakhstan - Sri Lanka - Ouzbékistan	- Arménie - Chine - Fédération de Russie	- Arménie - Philippines - Sri Lanka

Le Plan d'Action vise le comblement de la fracture numérique et l'accélération de la transformation numérique dans la région Asie-Pacifique via la coopération régionale, l'amélioration des infrastructures numériques et le développement inclusif. Les investissements en matière de connectivité numérique internationale, tels que les câbles sous-marins en fibre optique et les liaisons transfrontalières, favorisent la collaboration économique et le flux d'informations. L'amélioration des compétences numériques et la sensibilisation par le biais de programmes éducatifs renforcent la littératie numérique et éliminent les barrières d'accès. De telles actions propulsent la croissance économique, numérisent les industries, encouragent l'innovation, augmentent la productivité et créent des opportunités pour les entreprises, notamment les micro, petites et moyennes entreprises, stimulant ainsi une croissance durable et équitable dans l'ensemble de la région (voir encadré 3.8).

Encadré 3.8 Renforcement des capacités des petites entreprises au Bangladesh à travers l'expérimentation politique et la mise en place d'un bac à sable innovant

Au Bangladesh, où les entreprises artisanales, les micro, petites et moyennes entreprises (CMSMEs) constituent une part importante de l'économie, l'accès au financement et aux services numériques reste un défi majeur. Dans le cadre de l'initiative du DAES de l'ONU sur l'expérimentation des politiques de technologies de pointe et les bacs à sable numériques pour le développement durable, la plateforme Profil d'Entreprise Intelligente (Smart Business Profile) a été introduite comme une plateforme d'agrégation de données pour les CMSMEs qui relie tous leurs documents commerciaux via un identifiant unique, simplifie les processus de demande et de distribution de prêts, et facilite l'accès à d'autres services numériques. Cette solution numérique innovante favorise l'inclusion financière et la croissance économique. Elle appuie les Objectifs de Développement Durable liés à un travail décent et à la croissance économique (ODD 8), à l'innovation industrielle et aux infrastructures résilientes (ODD 9), ainsi qu'à l'autonomisation d'institutions efficaces, inclusives et responsables (ODD 16). En autonomisant les entreprises artisanales, les micro, petites et moyennes entreprises grâce à un meilleur accès au financement et à des partenariats collaboratifs (ODD 17), le projet se conforme aux objectifs de développement durable du pays et ouvre la voie à un avenir plus inclusif et prospère.



Source: CESAP, « Expérimentation des politiques de technologie de pointe et bacs à sable numériques pour le développement durable, 19 février 2024 », disponible sur <https://www.unescap.org/sites/default/d8files/event-documents/BANGLADESH%20FINAL%20--%20Frontier%20Technology%20Policy%20Experimentation%20and%20Digital%20Sandboxes%20for%20Sustainable%20Development.pdf>.

Remédier aux disparités numériques au sein des pays

Un défi majeur en Asie reste la fracture numérique au sein des grands pays, où les centres urbains bénéficient d'infrastructures et de services numériques avancés, tandis que les zones rurales et éloignées n'ont pas accès à Internet fiable, à des formations aux compétences numériques et à des appareils abordables. Cette disparité entrave la croissance économique, le développement social et exacerbe les inégalités. Pour remédier à cette fracture numérique, des interventions politiques ciblées sont nécessaires pour étendre l'infrastructure numérique aux zones mal desservies, promouvoir la littératie numérique et la formation aux compétences pour les populations marginalisées, et favoriser les partenariats public-privé pour un développement numérique inclusif. En relevant ces défis, les pays d'Asie peuvent pleinement tirer parti des technologies numériques en vue de stimuler une croissance durable et équitable.

L'Inde illustre de tels défis mais s'est évertuée à y remédier de manière proactive. Le programme Digital India vise ainsi à transformer le pays en une société numériquement autonome et une économie de la connaissance à travers l'amélioration de l'infrastructure numérique, la littératie et les services gouvernementaux via des plateformes numériques. Cependant, la transformation numérique en Inde fait face à des obstacles en raison des niveaux de développement variés au sein de ses États. Des villes comme Bengaluru, Mumbai et Hyderabad sont à la pointe de l'innovation numérique, bénéficiant d'investissements importants dans les infrastructures TIC, d'une forte littératie numérique et de cadres de gouvernance numérique robustes. Ces régions ont mis en œuvre des services de gouvernement électronique avancés et des initiatives de villes intelligentes, soutenues par un écosystème technologique florissant. En revanche, de nombreuses zones rurales accusent un retard en matière de développement numérique en raison d'un investissement limité dans les infrastructures TIC, d'une faible littératie numérique et d'une sensibilisation limitée à la transformation numérique. Le gouvernement indien s'efforce de combler ces lacunes grâce à des

initiatives telles que BharatNet, qui vise à fournir un Internet haut débit aux zones rurales, ainsi que des programmes axés sur le développement des compétences numériques et la promotion des services numériques à l'échelle nationale.

Renforcer l'inclusion numérique à travers l'Asie : construire un paysage numérique équitable

Les grands pays d'Asie accomplissant des progrès significatifs en gouvernement numérique doivent s'attaquer aux différents niveaux de développement de leurs États, provinces et territoires. Les efforts ciblés comprennent l'allocation de budgets supplémentaires pour le développement numérique, la fourniture de soutien technologique, organisationnel et en ressources humaines ciblé, et le lancement d'initiatives transfrontalières. La coopération internationale est d'une importance capitale pour le soutien des zones sous-développées. Ces efforts contribueront à renforcer l'inclusion numérique et à faire en sorte que toutes les régions profitent de la transformation numérique.

Se focaliser sur le développement de la littératie numérique et des capacités dans les zones rurales et moins développées, adopter les meilleures pratiques issues des zones numériquement plus avancées, et encourager les partenariats public-privé pour améliorer l'infrastructure numérique sont des étapes essentielles. Ce faisant, les pays peuvent créer un paysage numérique plus équitable, permettant par là à tous les citoyens d'accéder à des services d'e-gouvernement de haute qualité et de participer pleinement à l'économie numérique.

3.7 Europe : analyse par groupes de pays

L'Europe s'est imposée comme un chef de file mondial en matière de transformation numérique du gouvernement, la majorité des pays de la région se classant dans le groupe de l'IDEG très élevé (voir tableau 3.6). Un tel accomplissement souligne le rôle de l'Europe dans l'établissement de normes mondiales d'analyse comparative de l'e-gouvernement, affichant constamment les valeurs moyennes les plus élevées de l'IDEG, de l'ICH et de l'IT. Depuis le lancement de l'Enquête sur l'e-gouvernement, l'Europe a dominé les classements mondiaux, révélant ainsi le développement le plus avancé et le plus homogène de l'e-gouvernement.

Parmi les 36 pays européens du groupe à très haut niveau de l'IDEG, 26 membres de l'Union européenne (comme Chypre, qui fait partie de la région asiatique dans la présente Enquête) sont représentés. Il s'agit notamment des pays suivants : le Danemark, l'Estonie, l'Islande, le Royaume-Uni, la Finlande, les Pays-Bas, l'Allemagne, la Suède, la Norvège et l'Espagne, qui se positionnent dans la classe de notation la plus élevée (TÉ), l'Allemagne, la Norvège et l'Espagne atteignant ce niveau pour la première fois. Douze pays sont dans la classe de notation T3, neuf dans la classe T2, et cinq dans la classe T1, reflétant ainsi des niveaux d'avancement variés.

L'Albanie et la République de Moldavie sont passées du groupe à IDEG élevé au groupe très élevé, marquant des progrès significatifs en développement numérique. Malgré cela, le paysage numérique de l'Europe n'est pas entièrement uniforme. C'est ainsi que sept pays - le Belarus, le Monténégro, Monaco, la Macédoine du Nord, Andorre, Saint-Marin et la Bosnie-Herzégovine - font partie du groupe dont l'IDEG est élevé, indiquant par là des domaines requérant des améliorations en matière de fourniture de services et de développement du capital humain.

La performance constamment solide de l'Europe dans le domaine de la transformation numérique du gouvernement atteste de son engagement à tirer parti de la technologie pour améliorer la gouvernance et la prestation des services publics. La région sert de modèle pour d'autres parties du monde, démontrant l'impact des investissements stratégiques dans les infrastructures TIC, la littératie numérique et les services publics innovants.

La liste complète des pays européens et de leurs classifications IDEG respectives se trouve à la section 12 de l'Annexe Technique.

Tableau 3.6 Pays en Europe en tête de classement en e-gouvernement

Pays	Classe de notation	Rang de l'IDEG	Sous-région	Groupe de l'UE	ISL	ICH	IIT	IDEG (2024)	IDEG (2022)
Danemark	TÉ	1	Europe du Nord	Oui	0.9992	0.9584	0.9966	0.9847	0.9717
Estonie	TÉ	2	Europe du Nord	Oui	0.9954	0.9497	0.9731	0.9727	0.9393
Islande	TÉ	5	Europe du Nord	Non	0.9076	0.9953	0.9983	0.9671	0.9410
Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord	TÉ	7	Europe du Nord	Non	0.9535	0.9450	0.9747	0.9577	0.9138
Finlande	TÉ	9	Europe du Nord	Oui	0.9097	0.9836	0.9791	0.9575	0.9533
Pays-Bas (Royaume du)	TÉ	10	Europe de l'Ouest	Oui	0.9212	0.9688	0.9715	0.9538	0.9384
Allemagne	TÉ	12	Europe de l'Ouest	Oui	0.9238	0.9672	0.9236	0.9382	0.8770
Suède	TÉ	14	Europe du Nord	Oui	0.8836	0.9275	0.9868	0.9326	0.9410
Norvège	TÉ	15	Europe du Nord	Non	0.9117	0.9175	0.9654	0.9315	0.8879
Espagne	TÉ	17	Europe du Sud	Oui	0.9054	0.8961	0.9603	0.9206	0.8842
Irlande	T3	20	Europe du Nord	Oui	0.8768	0.9046	0.9599	0.9138	0.8567
Lituanie	T3	21	Europe du Nord	Oui	0.8839	0.8861	0.9631	0.9110	0.8745
Autriche	T3	22	Europe de l'Ouest	Oui	0.8383	0.9003	0.9810	0.9065	0.8801
Suisse	T3	26	Europe de l'Ouest	Non	0.8408	0.9026	0.9576	0.9003	0.8752
Malte	T3	28	Europe du Sud	Oui	0.8749	0.8162	0.9747	0.8886	0.8943
Lettonie	T3	29	Europe du Nord	Oui	0.8092	0.8805	0.9660	0.8852	0.8599
Ukraine	T3	30	Europe de l'Est	Non	0.9854	0.8240	0.8428	0.8841	0.8029
Croatie	T3	32	Europe du Sud	Oui	0.8735	0.8538	0.9180	0.8818	0.8106
Slovénie	T3	33	Europe du Sud	Oui	0.8640	0.8530	0.9107	0.8759	0.8781
France	T3	34	Europe de l'Ouest	Oui	0.8440	0.8565	0.9228	0.8744	0.8832
Grèce	T3	36	Europe du Sud	Oui	0.8145	0.9219	0.8657	0.8674	0.8455
Pologne	T3	37	Europe de l'Est	Oui	0.8037	0.8304	0.9603	0.8648	0.8437
Serbie	T2	39	Europe du Sud	Non	0.8540	0.8094	0.9221	0.8618	0.8237
Fédération de Russie	T2	43	Europe de l'Est	Non	0.7766	0.8319	0.9512	0.8532	0.8162
Lichtenstein	T2	44	Europe de l'Ouest	Non	0.7416	0.8263	0.9906	0.8528	0.8685
Luxembourg	T2	45	Europe de l'Ouest	Oui	0.7555	0.7955	0.9888	0.8466	0.8675
Portugal	T2	49	Europe du Sud	Oui	0.7878	0.8389	0.8979	0.8415	0.8273
Italie	T2	51	Europe du Sud	Oui	0.7624	0.8426	0.9017	0.8356	0.8375
Tchéquie	T2	54	Europe de l'Est	Oui	0.7006	0.8508	0.9204	0.8239	0.8088
Bulgarie	T2	55	Europe de l'Est	Oui	0.7727	0.7538	0.9171	0.8145	0.7766
Belgique	T2	56	Europe de l'Ouest	Oui	0.7224	0.8442	0.8698	0.8121	0.8269
Hongrie	T1	59	Europe de l'Est	Oui	0.7144	0.8703	0.8282	0.8043	0.7827
Slovaquie	T1	60	Europe de l'Est	Oui	0.7097	0.7982	0.8985	0.8021	0.8008
Albanie*	T1	62	Europe du Sud	Non	0.8144	0.8106	0.7750	0.8000	0.7413
République de Moldavie*	T1	70	Europe de l'Est	Non	0.7264	0.7776	0.8118	0.7719	0.7251
Roumanie	T1	72	Europe de l'Est	Oui	0.6548	0.7439	0.8922	0.7636	0.7619

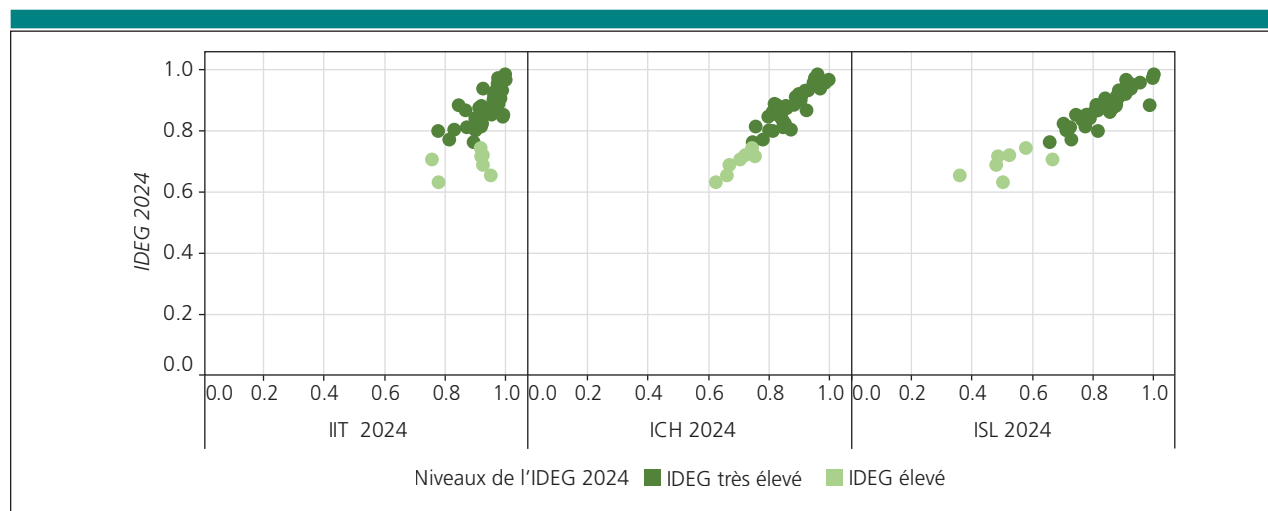
Remarque: Un astérisque indique les pays qui sont passés en 2024 du groupe de l'IDEG élevé au groupe dont l'IDEG est très élevé.

3.7.1 Développement régional et coopération

L'Europe a conservé sa position de chef de file mondial en matière de progrès technologique et de gouvernance numérique, comme en atteste le niveau homogène de développement numérique dans la région (voir figure 3.8).

Pour comprendre le succès de la région européenne, on ne peut ignorer le rôle central joué par l'Union européenne et son organe exécutif, la Commission européenne. Leurs stratégies globales, leurs investissements substantiels et leurs initiatives de collaboration ont non seulement fait progresser la transformation numérique parmi les membres de l'Union européenne, mais ont également servi de catalyseurs pour le progrès numérique dans les pays européens non-membres. Leurs efforts ont largement contribué à positionner l'Europe en tant que chef de file mondial en innovation numérique, veillant à ce que tous ses citoyens puissent bénéficier des opportunités créées par la transformation numérique.

Figure 3.8 Répartition en 2024 des valeurs de l'IDEG en Europe, comparativement à celles de l'IIT, de l'ICH et de l'ISL



L'Union européenne et la Commission européenne ont non seulement fixé des objectifs ambitieux pour la transformation numérique au sein des différents pays membres, mais ont également contribué à la création d'un écosystème numérique complet qui profite à l'ensemble de la région. Les pays les plus performants, tels que le Danemark, l'Estonie, la Finlande, le Royaume des Pays-Bas, l'Allemagne, la Suède et l'Espagne, se sont particulièrement engagés dans l'adoption et la mise en œuvre de la stratégie numérique de la Commission européenne et ont utilisé efficacement le budget européen pour des initiatives numériques nationales et transfrontalières. Leurs efforts démontrent l'importance de la conformité stratégique nationale et de l'investissement dans la réussite de la transformation numérique. Par leurs actions, ces pays ont montré comment des politiques et des investissements numériques solides peuvent améliorer de manière significative les services et les infrastructures de l'e-gouvernement tout en établissant un critère de référence pour d'autres pays.

La stratégie numérique de la Commission européenne est ancrée dans plusieurs initiatives essentielles visant la création d'un marché unique numérique cohérent, l'encouragement de l'innovation et l'inclusion numérique pour tous. La stratégie du marché unique numérique, lancée en 2015, est la pierre angulaire de l'agenda numérique de l'Union européenne. Elle vise à éliminer les barrières numériques et à créer un marché unifié pour les biens et services numériques dans les pays membres. La stratégie englobe un large éventail de politiques liées à des priorités telles que l'infrastructure numérique, le commerce électronique, la protection des données et la cybersécurité. L'une des réalisations les plus remarquables de la stratégie Marché unique numérique (DSM) est le règlement général sur la protection des données, qui a établi une norme mondiale en matière de confidentialité et de protection des données. En assurant des normes strictes en matière de protection des données, le règlement a non seulement protégé la vie privée des résidents européens, mais il a aussi renforcé la confiance dans les services numériques en favorisant un environnement

numérique plus sûr. L'Union européenne a également effectué des investissements substantiels dans l'infrastructure numérique par le biais d'initiatives telles que le mécanisme de connexion à l'Europe. Ce mécanisme a financé des projets visant l'amélioration de la connectivité à haut débit, les services numériques transfrontaliers, de même que les services publics numériques. En améliorant l'infrastructure numérique, l'Union européenne a changé en mieux l'accès aux services numériques et soutenu la croissance de l'économie numérique.

La Commission européenne a joué un rôle déterminant dans la promotion de la recherche et de l'innovation par le biais de programmes tels qu'Horizon 2020 et son successeur, Horizon Europe. Ces programmes ont apporté un financement considérable pour la recherche et le développement numériques, en soutenant des projets dans des domaines tels que l'IA, la blockchain et la cybersécurité. Ils ont non seulement encouragé les avancées technologiques au sein de l'Union européenne, mais ont également positionné l'Europe en tant que chef de file de l'innovation numérique sur la scène mondiale.

L'année 2020 a marqué l'émergence du COVID-19 et de sa transformation rapide en une pandémie qui a eu un impact profond sur le développement numérique dans le monde entier. Les gouvernements ont dû rapidement réorienter leurs ressources vers la numérisation complète du travail administratif et de la prestation des services publics. Ce changement soudain a révélé les limites de la protection des données et des structures organisationnelles existantes, même au sein de l'Union européenne.

La déclaration de Berlin relative à la société numérique et à l'administration numérique fondée sur la valeur a été adoptée le 8 décembre 2020. Cette déclaration ministérielle de l'Union européenne fait progresser les principes techniques énoncés dans la déclaration de Tallinn de 2017 sur l'administration en ligne. Elle met l'accent sur le respect des droits fondamentaux, les valeurs démocratiques, la participation sociale et l'inclusion numérique en tant que pierres angulaires d'une société numérique européenne résiliente et durable. La déclaration de Berlin établit des principes pour l'autonomisation des citoyens et la littératie numérique, plaçant la confiance, la sécurité, la souveraineté numérique, l'interopérabilité et le développement centré sur l'humain au cœur de la transformation de l'administration numérique. La déclaration se fonde sur des travaux antérieurs menés par le Centre commun de recherche de la Commission européenne, qui soulignent l'importance de la propriété des données et de la souveraineté numérique, ainsi que la nécessité de recadrer l'innovation dans le secteur public.

En 2021, la stratégie numérique de l'Union européenne a été enrichie par le document Boussole numérique : la voie à suivre pour la décennie numérique à l'horizon 2030, qui définit les objectifs de l'Union européenne pour une période de dix ans. La boussole numérique met l'accent sur la nécessité de renforcer la cyber-résilience en réponse aux effets de la pandémie du COVID-19 et d'accélérer l'adoption des technologies émergentes tout en protégeant les citoyens contre les risques et les conséquences négatives.

La législation afférente à l'opérationnalisation de la stratégie européenne pour les données, présentée en février 2020, comprend la loi sur la gouvernance des données et la loi sur les données, entrées respectivement en vigueur en juin 2022 et en janvier 2024, ainsi que la loi sur les services numériques et la loi concernant les marchés numériques, toutes deux entrées en vigueur en novembre 2022. Ces deux dernières lois ont été complétées par la loi de l'Union européenne relative à l'intelligence artificielle, adoptée par le Parlement européen en mars 2024. La loi sur l'IA propose une approche de l'utilisation de cette nouvelle technologie fondée sur les risques (alignée sur le « paquet IA » présenté par la Commission européenne en 2021), qui a suscité un débat international sur la nécessité d'un cadre mondial de gouvernance numérique positionnant les normes, les institutions et les standards, et façonnant la mise au point et l'utilisation des technologies numériques en tant qu'opportunités permettant l'atteinte des ODD.

En vue d'accélérer davantage le déploiement et l'utilisation des technologies numériques au sein de l'économie et de la société, l'Union européenne a lancé le programme « Europe numérique ». Ce programme spécifique vise à combler le fossé entre la recherche sur les technologies numériques et leur déploiement sur le marché, ainsi qu'à mettre « les technologies numériques à la portée des entreprises, des citoyens et des administrations publiques ». En outre, le programme « Europe numérique » appuie le double objectif de l'Union européenne, qui consiste dans la promotion de la transition écologique et la transformation numérique, tout en renforçant la résilience et la souveraineté numérique.

Parmi les principales actions promues par le programme Pour une Europe Numérique figure la création d'un écosystème gouvernemental numérique de confiance dans l'ensemble de l'Union européenne. Cette initiative implique l'adoption et l'utilisation de technologies numériques clés, le déploiement d'un réseau de pôles européens d'innovation numérique et le renforcement des capacités européennes en matière de blockchain. L'Acte pour une Europe interopérable, adopté par le conseil de l'Union européenne en mars 2024, vise à renforcer la coopération entre les administrations publiques de l'Union européenne, à améliorer l'adoption de solutions gouvernementales numériques interopérables et à favoriser un marché et un écosystème de technologies gouvernementales (GovTech).

Une vaste initiative connue sous le nom d'Espaces européens communs de données est actuellement déployée pour libérer le potentiel de l'innovation fondée sur les données. La création d'espaces communs de données dans de multiples domaines et secteurs devrait favoriser la mise au point de nouveaux produits et services basés sur les données, qui constituent le noyau d'une économie européenne des données interconnectée et compétitive. La stratégie européenne pour les données mentionnée ci-dessus prévoit la création de ces espaces de données dans des domaines stratégiques tels que la santé, l'agriculture, l'industrie manufacturière, l'énergie et l'administration publique.

Dans le même temps, l'Europe investit de plus en plus dans l'économie spatiale, reconnaissant les contributions essentielles des technologies spatiales et des données géospatiales à la transformation numérique, ainsi que le rôle qu'elles jouent en stimulant l'innovation, en améliorant la connectivité et en soutenant le développement de services numériques avancés (voir encadré 3.9).

Encadré 3.9 Observatoire d'évolution de l'économie spatiale à l'école de gestion SDA Bocconi



L'observatoire d'évolution de l'économie spatiale à l'école de gestion SDA de Bocconi (SEE Lab) est un centre de recherche de premier plan qui reconnaît l'importance stratégique de l'économie spatiale et qui s'engage à tirer parti de son potentiel. Se focalisant à la fois sur la recherche académique et appliquée, le SEE Lab offre des perspectives transversales qui profitent aux membres, aux partenaires et aux institutions publiques. L'observatoire SEE préconise l'investissement des gouvernements dans les activités spatiales et le développement de stratégies intégrées impliquant le secteur industriel. Les gouvernements jouent un rôle central non seulement en tant que financeurs, mais également en tant que catalyseurs et facilitateurs du développement sectoriel. Dans des conditions favorables, ils peuvent agir comme développeurs de technologies, clients d'ancrage et propulseurs de partenariats public-privé. Les technologies spatiales sont essentielles, car elles ont un impact sur plus de 50 % des objectifs de développement durable, et sont le moteur du progrès socio-économique mondial et de la stabilité géopolitique.

La pierre angulaire de l'observatoire SEE est l'ensemble de données innovant SEEData, qui répond au besoin d'informations précises et standardisées dans l'économie spatiale. SEEData comprend des mesures économiques et financières complètes, des données d'investissement et des indicateurs macroéconomiques pour les nations engagées dans l'industrie spatiale. Ces données exclusives permettent à l'observatoire SEE d'effectuer des analyses approfondies et de fournir des informations stratégiques. Grâce à ses recherches pionnières et à son engagement en faveur de l'excellence dans l'éducation à l'économie spatiale, cet observatoire joue un rôle crucial dans l'élaboration des innovations futures et le maintien d'un environnement numérique sûr et durable dans l'espace extra-atmosphérique. Le travail de l'observatoire contribue de manière significative aux stratégies nationales et internationales de l'économie spatiale, en encourageant la coopération et le développement.

Source : Ecole de gestion SDA Bocconi : "Observatoire SEE", disponible sur <https://www.sdobocconi.it/en/faculty-research/research/technology-innovation-and-transition-knowledge-platform/see-lab>.

Le renforcement des mécanismes de gouvernance est un élément essentiel d'une stratégie coordonnée en matière d'administration numérique. L'Acte pour une Europe interopérable est un élément clé de l'engagement politique pris par les pays de l'Union européenne pour le renforcement de l'interopérabilité et la coopération transfrontalières dans le secteur public au sein de l'UE. Cette loi permet aux administrations publiques dans toute l'Europe de coopérer plus facilement et de manière plus productive, ce qui permet aux habitants et aux entreprises d'économiser du temps et de l'argent, de promouvoir l'innovation et de faciliter l'échange de compétences et de connaissances. L'Union européenne a mis en œuvre divers projets et stratégies pour améliorer les compétences numériques et renforcer ainsi l'économie numérique. Comme le souligne le programme politique de la Décennie numérique présenté par la Commission européenne, ces efforts portent sur l'impact de la transformation numérique sur le marché du travail et visent à former 20 millions de professionnels des TIC d'ici 2030.

Les pays les plus performants de l'Union européenne, tels que le Danemark, l'Estonie, la Finlande, les Pays-Bas, l'Allemagne, la Suède et l'Espagne, ont intégré les principes promus par la Commission européenne dans leurs stratégies nationales de développement. En utilisant efficacement les financements nationaux et européens pour les initiatives numériques, ils ont démontré le rôle essentiel que jouent la conformité stratégique et l'investissement ciblé dans la réalisation de l'excellence numérique.

Le Danemark, par exemple, a été proactif dans l'avancement de sa stratégie de gouvernement numérique, en se focalisant sur la création de portails numériques complets pour les citoyens, les entreprises et les services de santé par le biais de plateformes telles que borger.dk, virk.dk et sundhed.dk, tout en encourageant l'engagement des citoyens au moyen d'initiatives telles que borgerforslag.dk. Sa stratégie numérique nationale (2022-2025) met l'accent sur la collaboration intersectorielle, en intégrant les efforts des secteurs public, privé et de la société civile. La stratégie nationale du Danemark en matière de cybersécurité et de sécurité de l'information (2022-2024) est axée sur le renforcement de la résilience en matière de cybersécurité. Le pays intègre également la durabilité dans les marchés publics et explore l'IA, la robotique et l'infrastructure 5G pour améliorer les services publics et promouvoir les transitions vertes. Ces efforts soulignent l'engagement du Danemark en faveur d'un avenir numérique sûr, inclusif et durable.

L'Estonie poursuit la consolidation de sa position de chef de file mondial en matière d'administration numérique grâce à une infrastructure solide et à des initiatives avant-gardistes. Le pays souligne l'importance des services proactifs, assurant ainsi l'accessibilité numérique et l'inclusion de tous les groupes de la population d'ici à 2030. L'Estonie a développé un système d'identité numérique complet, qui permet un accès en ligne transparent aux services publics. En mettant en évidence une gouvernance axée sur les données, le pays est également pionnier dans l'intégration de l'IA, de la cybersécurité et des technologies de nouvelle génération telles que la 5G. La stratégie nationale de l'Estonie est tout à fait alignée sur les ODD et aux stratégies numériques de l'Union européenne, favorisant par là la coopération internationale et l'innovation en matière de prestation des services publics.

Les chefs de file en développement numérique, qui ne sont pas membres de l'Union européenne, comprennent le Royaume-Uni, l'Islande et la Norvège.

Avant son retrait de l'Union européenne (Brexit) en 2020, le Royaume-Uni jouait un rôle principal dans le développement numérique en Europe, bénéficiant des efforts de collaboration au sein de l'Union européenne et contribuant de manière importante aux avancées technologiques de la région. Après le Brexit, le Royaume-Uni poursuit sa transformation numérique de manière indépendante, sous l'impulsion d'organismes gouvernementaux clés tels que le Service Numérique Gouvernemental (Government Digital Service, ou GDS) et le ministère de la Science, de l'innovation et de la technologie. Ces institutions (le GDS a récemment fusionné avec le DSIT) améliorent l'efficacité, l'accessibilité et l'innovation des services publics.

Le Royaume-Uni a créé un cadre juridique solide appuyant le gouvernement numérique, entre autres la loi sur la protection des données de 2018 (qui se conforme au GDPR, le règlement général européen sur la protection des données), la loi sur l'économie numérique de 2017, la stratégie nationale sur les données et le cadre de gouvernance du partage des données. Ces lois promeuvent la confidentialité des données, l'ouverture des données et l'interopérabilité entre les agences gouvernementales, favorisant de la sorte un gouvernement numérique résilient et inclusif.

Le site GOV.UK sert de portail unique pour les informations et les services gouvernementaux, simplifiant et rationalisant la fourniture de services publics, et assurant la facilité d'utilisation et la cohérence entre les départements. Le site Web Petitions permet au public de participer aux consultations gouvernementales, ce qui favorise la transparence et l'implication des citoyens. Ainsi, adhérant aux principes de la charte internationale des données ouvertes, le Royaume-Uni promeut les données ouvertes par défaut, en valorisant la qualité, la facilité d'utilisation et l'innovation.

Le Royaume-Uni met au point un cadre d'identité numérique sécurisé, dont le Digital Identity et l'Attributes Trust Framework (Cadre de confiance pour les identités et les attributs numériques). La cybersécurité est renforcée par des lois, comme la loi de 1990 sur l'utilisation abusive des ordinateurs (Computer Misuse Act 1990), le Règlement de 2018 sur la sécurité des réseaux et des systèmes d'information (Security of Network & Information Systems Regulations 2018) et la loi sur la protection des données de 2018 (Data Protection Act 2018), qui assurent la protection des données et la sécurité des transactions en ligne.

Le règlement de 2015 sur les marchés publics garantit la transparence et une concurrence loyale dans les procédures de passation de marchés. Les stratégies numériques du Royaume-Uni soutiennent également les interventions d'urgence, comme en atteste la réponse numérique agile apportée lors de la pandémie du COVID-19.

Des ministères tels que ceux de l'éducation, de la santé et des affaires sociales, du travail et des pensions mettent en œuvre des stratégies numériques adaptées à leurs domaines spécifiques, soutenues en cela par des cadres globaux pour en assurer la conformité aux objectifs, de même qu'une transformation numérique efficace.

La stratégie nationale du Royaume-Uni en matière d'IA promeut le développement et la réglementation de l'IA, en intégrant des technologies telles que la 5G, l'IdO et la blockchain dans les services publics et l'économie de manière générale, en maintenant la position de chef de file technologique du Royaume-Uni. Créé en 2021, l'Office central du numérique et des données supervise la transformation numérique dans l'ensemble du gouvernement, établit des stratégies numériques intergouvernementales, gère la performance et assure l'opérationnalisation des initiatives numériques, en maintenant une approche centrée sur l'utilisateur en vue du développement du gouvernement numérique.

L'équipe internationale du Service numérique du gouvernement (GDS), créée en 2016, collabore avec des gouvernements étrangers et des organisations multilatérales pour soutenir la transformation numérique et les réformes de l'administration publique, en contribuant à l'élaboration de normes et de standards internationaux en matière de gouvernement numérique.

Le Royaume-Uni participe activement à l'élaboration des normes et standards internationaux relatifs à l'administration numérique, en contribuant aux référentiels de bonnes pratiques, et en définissant les bonnes pratiques par le biais de collaborations avec des organisations multilatérales (voir encadré 3.10). Pour faciliter ces efforts, le Royaume-Uni a créé l'équipe internationale du GDS en 2016. Cette équipe collabore de manière proactive avec les gouvernements étrangers et les organisations multilatérales pour soutenir la transformation numérique et les réformes de l'administration publique.

Encadré 3.10 L'engagement du Royaume-Uni dans le leadership mondial et la collaboration en matière de transformation vers le gouvernement numérique



Par l'intermédiaire du Service Numérique gouvernemental (GDS) et du Bureau central du numérique et des données (CDDO), le Royaume-Uni participe activement à 20 groupes et forums multilatéraux et minilatéraux axés sur les données numériques et le développement de la technologie au sein du gouvernement. Ces groupes comprennent Digital Nations (dont le Royaume-Uni est un membre fondateur), Digital Government Exchange (hébergé par GovTech Singapore) et E-leaders de l'OCDE (officiellement, le groupe de travail de l'Organisation de coopération et de développement économiques pour les hauts fonctionnaires). Le Royaume-Uni participe aussi aux groupes thématiques de l'OCDE sur les données gouvernementales ouvertes et la démocratie numérique, et a participé au groupe de travail de la Banque mondiale sur l'informatique en nuage et au groupe de travail sur l'interopérabilité, ce qui lui a valu d'être reconnu par la Banque mondiale comme partenaire du GovTech Global Partnership.

La réputation du Royaume-Uni en tant que chef de file en matière de gouvernement numérique attire de nombreuses demandes et délégations intéressées par son parcours de transformation numérique. L'équipe internationale du GDS gère les réponses du pays aux enquêtes mondiales sur le gouvernement numérique, assurant une représentation exacte dans les classements des Nations unies et de l'OCDE. L'équipe coordonne la communauté internationale Design in Government, créée en 2017, et facilite la collaboration entre des milliers de collègues internationaux.

Le Royaume-Uni est un membre fondateur d'Agile Nations, qui promeut la coopération réglementaire pour faciliter l'innovation tout en protégeant les citoyens et l'environnement. Le Bureau des affaires étrangères, du Commonwealth et du développement (FCDO) dirige la politique de développement international et l'aide publique au développement pour soutenir la transformation numérique dans les pays partenaires au moyen d'initiatives, comme le programme Identification for Development de la Banque mondiale et la Digital Impact Alliance. Le programme d'accès numérique - financé par le FCDO et le ministère du numérique, de la culture, des médias et du sport - s'associe à l'Union internationale des télécommunications pour renforcer l'inclusion et la capacité numériques dans les pays partenaires. Le FCDO est également chargé de préparer les contributions du pays en matière de développement numérique dans le cadre des soumissions au Pacte mondial pour le numérique des Nations unies, qui met l'accent sur une transformation numérique inclusive et durable pour le développement mondial.

Source : Royaume-Uni, Service Numérique Gouvernemental, disponible sur <https://www.gov.uk/government/organisations/government-digital-service>.

Grâce à sa solide infrastructure numérique, à ses stratégies globales de l'e-gouvernement et à son engagement en faveur de l'inclusion numérique, l'Islande est devenue un chef de file en matière d'innovation numérique et de prestation de services publics. Le portail centralisé Ísland.is propose un accès sécurisé aux informations personnelles et à une variété d'outils et d'applications en libre-service. Digital Iceland, géré par le ministère des finances et des affaires économiques, dirige la transformation numérique et supervise les services d'administration en ligne.³⁷

Les principales initiatives de Digital Iceland comprennent le Digital Mailbox (Boîte aux lettres numérique), My Pages, Straumurinn (X-Road), ainsi que l'application mobile Ísland.is. My Pages est une plateforme conviviale proposant un accès sécurisé à divers services publics, à l'authentification, à la procuration numérique et à une boîte de réception numérique, le tout intégré à l'identification électronique et organisé autour des événements clés de la vie. Straumurinn, développée avec l'Estonie et la Finlande, est une couche de transfert de données sécurisée qui assure la sécurité, l'intégrité et l'interopérabilité des données entre les agences gouvernementales. L'application mobile Ísland.is propose un accès direct aux services gouvernementaux, avec une boîte aux lettres numérique, une identification numérique, des notifications, un suivi de l'état des applications et une connexion sécurisée à l'identité numérique. Ces services visent à faire de l'interaction numérique le principal moyen par lequel les agences gouvernementales et les citoyens communiquent et effectuent des transactions dans le secteur public.

L'Islande a développé de manière proactive son expertise technologique en adoptant les meilleures pratiques issues d'autres pays, et en construisant son propre cadre technologique ouvert fondé sur l'informatique en nuage. Le gouvernement soutient l'innovation numérique dans l'éducation et dans d'autres secteurs par le biais d'aides et de subventions concurrentielles. Cette approche stratégique a fait de l'Islande un modèle pour les autres pays qui s'efforcent d'améliorer leurs cadres de l'e-gouvernement.

En Norvège, le développement impressionnant du gouvernement numérique s'explique par la stratégie numérique globale du pays, son infrastructure solide, sa gouvernance efficace et son engagement en faveur de l'innovation et de l'inclusion. Le document intitulé « Un secteur public numérique : stratégie numérique pour le secteur public 2019-2025 » décrit la politique nationale en matière des TIC, axée sur l'amélioration de la productivité et de l'efficacité par le biais de la numérisation. Les principales priorités comprennent l'exploitation des TIC pour l'innovation, le renforcement des compétences numériques et de l'inclusion, une protection assurée et robuste des données, ainsi que la promotion d'une numérisation efficace du secteur public.

La Norvège présente des taux élevés d'accès à l'Internet et d'utilisation quotidienne, et enregistrant des progrès notables en matière de numérisation des services publics. Les plateformes numériques telles que eID Gateway et Altinn sont utilisées à grande échelle. L'Agence norvégienne de numérisation apporte son soutien aux projets numériques par le biais de programmes de cofinancement, en se focalisant sur l'expansion de l'économie numérique, le développement du cadre réglementaire numérique, la facilitation de l'innovation basée sur les données, ainsi que le renforcement des compétences numériques.

Afin de répondre aux futures exigences en matière de traitement des données, la Norvège investit dans la recherche, l'innovation et les compétences numériques, en particulier dans l'IA et les technologies émergentes. En 2024, elle a alloué environ 90 millions d'euros à l'accélération de la transformation numérique et de l'IA, dont 12 % consacrés à la recherche sur les technologies émergentes et leurs impacts sociétaux. Les principaux domaines de recherche comprennent l'optimisation de la numérisation dans les entreprises et le secteur public, l'utilisation de l'IA dans l'ensemble des industries, ainsi que l'évaluation des implications à long terme de l'IA sur la confiance, la démocratie, l'éthique, la vie privée, l'éducation, les arts, la culture, l'économie et le droit.

En dépit du conflit en cours avec la Fédération de Russie, l'Ukraine a accompli des progrès impressionnants en matière de développement numérique. Le gouvernement a transféré toutes les données et tous les services publics sur des plateformes publiques en nuage à l'étranger, garantissant ainsi la sécurité et l'accessibilité des informations sensibles et la résilience numérique. Les connexions par satellite ont permis de maintenir une connectivité Internet ininterrompue.

Les partenariats public-privé ont été d'une importance capitale dans la transformation numérique du pays. Les collaborations avec des fournisseurs numériques majeurs tels que Microsoft, Amazon Web Services, SpaceX et Palantir Technologies ont permis à l'Ukraine de tirer parti de technologies et d'infrastructures de pointe. Ces partenariats soutiennent également les efforts de reconstruction, comme le développement de solutions d'IA pour le déminage et la poursuite des crimes de guerre. L'approche stratégique de l'Ukraine protège les actifs numériques et soutient les activités économiques et les services publics en temps de conflit, positionnant le pays comme un chef de file numérique résilient et tourné vers l'avenir.

3.7.2 Principales recommandations pour l'accélération du développement numérique en Europe

Importance de la coopération internationale et de la collaboration transfrontalière, en particulier en dehors de l'Union européenne

Une approche stratégique mettant l'accent sur la coopération internationale, la collaboration transfrontalière et l'inclusion numérique demeure essentielle pour l'accélération du développement numérique à travers l'Europe, en particulier dans les pays en dehors de l'Union européenne.

La coopération internationale et l'engagement dans des initiatives numériques transfrontalières peuvent améliorer la connectivité et l'interopérabilité entre les pays voisins. L'établissement de cadres robustes pour la collaboration internationale peut faciliter le partage de connaissances et la participation à des projets de développement numérique conjoints. La constitution de partenariats avec les pays de l'Union européenne peut permettre aux pays non-membres de tirer parti de leur expérience et de leur expertise en transformation numérique. Les initiatives transfrontalières coordonnées peuvent rationaliser les réglementations, réduire les barrières et assurer des services numériques sans faille à travers les frontières.

Renforcement de l'infrastructure publique numérique

Le renforcement de l'infrastructure publique numérique est un autre domaine clé d'intervention. La priorité devrait être accordée à l'expansion de l'infrastructure à large bande à haute vitesse, en particulier dans les zones rurales et mal desservies. L'investissement dans un accès Internet fiable et abordable est capital pour faire en sorte que tous les citoyens puissent participer à l'économie numérique. Le déploiement accéléré des réseaux 5G soutiendra les avancées rapides des services numériques et les innovations dans divers secteurs, entre autres la santé, l'éducation et l'industrie.

La promotion d'un développement numérique durable implique l'intégration de la durabilité environnementale dans le processus de transformation numérique. Sous cet angle, assurer que l'expansion des infrastructures numériques n'impacte pas négativement l'environnement est décisif pour la durabilité à long terme.

Les gouvernements doivent prioriser les investissements en matière d'infrastructures numériques au sein des districts ruraux, zones considérées comme non rentables par le secteur privé. L'implication des communautés locales dans la planification et la mise en œuvre des initiatives numériques fera en sorte que les besoins spécifiques de ces zones soient satisfaits. À cet égard, les partenariats public-privé peuvent être exploités pour mobiliser des ressources et des expertises pour les projets de numérisation rurale.

Amélioration de la cybersécurité et de la protection des données

Le renforcement de la cybersécurité et de la protection des données au niveau régional est essentiel. La mise en œuvre de cadres de cybersécurité robustes et de réglementations sur la protection des données protégera les données des individus et des entreprises et renforcera la confiance dans les services numériques. La conformité des mesures nationales de cybersécurité aux normes internationales contribuera à établir un écosystème numérique cohérent et sécurisé.

Assistance ciblée pour des pays spécifiques

Concernant certains pays comme la Biélorussie, le Monténégro, la Macédoine du Nord et la Bosnie-Herzégovine, une assistance ciblée est d'une importance capitale. La conformité de leurs politiques aux normes numériques de l'UE rendra aisée une intégration et une coopération numériques plus fluides. L'investissement dans des programmes de renforcement des capacités peut améliorer les compétences des fonctionnaires publics et des acteurs du secteur privé, assurant ainsi la mise en œuvre et la gestion efficaces des projets numériques.

Remédiation à l'inégalité numérique au sein des pays européens et entre eux

Tel que mis en exergue dans Notre programme commun, rapport visionnaire du Secrétaire général des Nations unies, l'inégalité numérique émerge comme un défi mondial important qui exige une attention urgente. Bien que l'Europe soit relativement avancée en développement technologique, elle n'est pas à l'abri de la fracture numérique. Comme souligné dans la Feuille de route pour la coopération numérique, autre rapport du Secrétaire général, « les fractures numériques reflètent et amplifient les inégalités sociales, culturelles et économiques existantes ». Notre Agenda commun rapporte l'écart entre les genres en matière d'utilisation de l'Internet, et mentionne d'autres groupes

affectés par les fractures numériques, dont les migrants, les réfugiés, les personnes âgées, les jeunes, les personnes handicapées, les populations rurales et les peuples autochtones. S'attaquer à ces fractures est essentiel pour prévenir l'émergence d'un « mur numérique de Berlin » séparant le monde entre ceux qui ont accès au numérique et ceux qui n'y ont pas accès.

Des programmes ciblés doivent être mis en œuvre pour améliorer la connectivité numérique dans les zones mal desservies et aborder les disparités urbaines-rurales en matière d'accès et d'opportunités numériques. Des politiques inclusives doivent être formulées pour faciliter l'inclusion numérique de toutes les populations, en veillant à ce que les groupes marginalisés et vulnérables ne soient pas des laissés-pour-compte dans le processus de transformation numérique.

Les efforts mondiaux pour la création de biens publics numériques, tels que les logiciels Open Source et les données ouvertes, sont d'une importance cruciale pour l'atteinte des ODD. La connectivité universelle d'ici 2030 est une nécessité, à l'instar de la mise en œuvre des programmes de littératie numérique robustes pour permettre aux utilisateurs de comprendre les plateformes numériques, de gérer leurs données et de lutter contre la désinformation. Les programmes complets de littératie numérique doivent cibler tous les segments de la population, en mettant particulièrement l'accent sur les groupes vulnérables tels que les personnes âgées, les familles à faible revenu et les personnes handicapées. La fourniture de subventions ou d'incitations pour l'acquisition de dispositifs et d'outils numériques sera effectuée de nature à ce que les résidents puissent participer aux activités numériques. La création de pôles d'innovation et d'incubateurs technologiques contribuera à encourager le développement des talents locaux et à soutenir la croissance des startups et des petites entreprises opérant au sein du secteur numérique. Le suivi et l'évaluation des initiatives d'inclusion numérique sont essentiels pour assurer une amélioration continue et une adaptation aux besoins changeants.

L'inclusion numérique par conception : assurer une inclusion numérique complète

L'Enquête 2022 sur l'e-gouvernement a introduit le concept d'inclusion numérique par conception, soulignant ainsi l'importance qu'il revêt en tant que principe clé et objectif politique destiné à faire en sorte que personne ne soit laissé à la traîne dans une société numérique hybride où les technologies électroniques et les interactions humaines coexistent et doivent être complémentaires. Les gouvernements doivent s'assurer que les avancées liées à la technologie et à l'e-gouvernement servent le développement humain durable et l'inclusion. Les services numériques devraient compléter plutôt que remplacer l'interaction humaine, et les décisions politiques devraient rester orientées par l'humain pour assurer la responsabilité dans l'e-gouvernement.

L'opérationnalisation de stratégies d'inclusion numérique dès la conception, en ne laissant personne à la traîne, exige que des choix politiques inclusifs soient faits avant la numérisation pour veiller à ce que ces approches soient couronnées de succès et ne « restent pas dans le domaine de la rhétorique ». L'inclusion numérique par conception devrait constituer la base et le point de départ de tous les efforts de transformation numérique, ainsi que de la planification et de la prise de décision liées à la technologie.

En se focalisant sur ces recommandations stratégiques, les pays européens, tant au sein qu'en dehors de l'Union européenne, peuvent accélérer le développement numérique et construire des sociétés numériques inclusives, résilientes et durables.

3.8 Océanie : analyse par groupes de pays

L'Australie et la Nouvelle-Zélande sont les chefs de file du développement numérique en Océanie ; positionnées dans le groupe de l'IDEG très élevé et la classe de notation TÉ, elles figurent parmi les meilleurs pays au monde. Cette réalisation est attribuée à leurs services gouvernementaux numériques avancés, à leurs infrastructures robustes, de même qu'à leurs compétences numériques avancées. Dans le groupe à IDEG élevé se trouvent les Fidji, Vanuatu, Tonga et Palau, qui ont fait preuve de progrès importants en matière de renforcement de leurs capacités gouvernementales numériques. Les progrès accomplis par Vanuatu ont été particulièrement impressionnants. Cette nation insulaire a quitté le statut de PMA en 2020 et est passée du groupe à IDEG moyen au groupe à IDEG élevé en 2024. Huit des quatorze pays de la région se classent dans la catégorie moyenne de l'IDEG, reflétant par là une croissance constante de l'intégration numérique malgré divers défis.

Si l'on fait abstraction de l'Australie et de la Nouvelle-Zélande, les pays de la région ont une valeur moyenne de l'IDEG de 0,4600, soit moins de la moitié des valeurs de l'IDEG des pays en tête de classement dans la région, et nettement moins que la moyenne mondiale de 0,6344. Ces 12 pays sont tous des PEID et trois d'entre eux (Kiribati, Îles Salomon et Tuvalu) sont également des PMA.

Le tableau 3.7 présente les principaux résultats de l'ensemble des pays d'Océanie au titre de l'Enquête 2024.

Tableau 3.7 Développement de l'e-gouvernement en Océanie en 2024

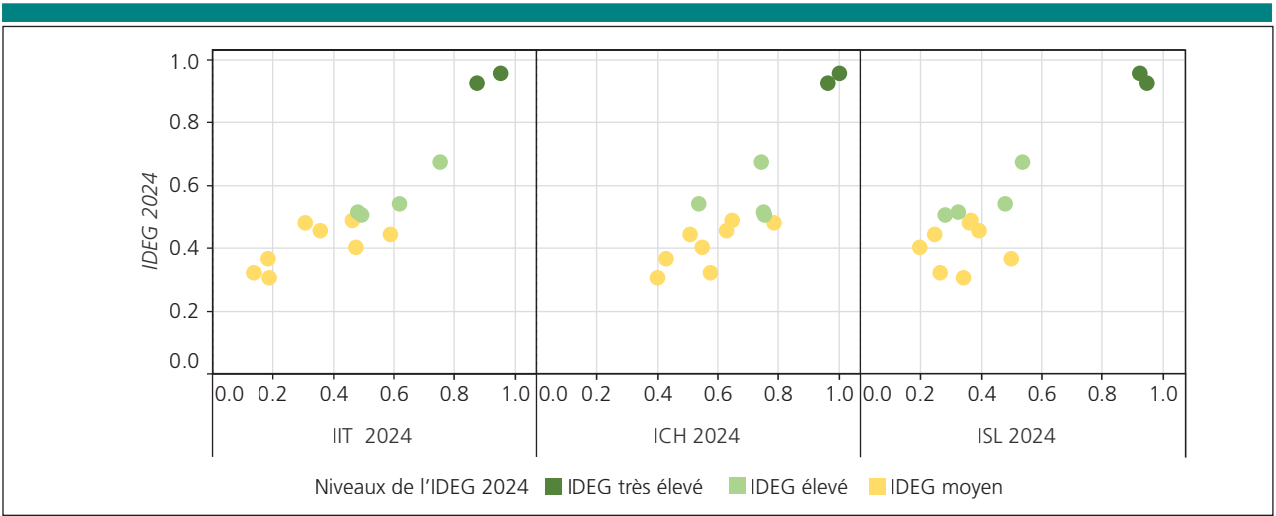
Pays	Classe de notation	Rang de l'IDEG	Sous-région	ISL	ICH	IIT	IDEG (2024)	IDEG (2022)
Australie	TÉ	8	Australie et Nouvelle-Zélande	0.9222	1.0000	0.9509	0.9577	0.9405
Nouvelle-Zélande	TÉ	16	Australie et Nouvelle-Zélande	0.9453	0.9615	0.8728	0.9265	0.9432
Fidji	É3	93	Mélanésie	0.5343	0.7413	0.7507	0.6754	0.6235
Vanuatu*	É1	129	Mélanésie	0.4769	0.5347	0.6165	0.5427	0.4988
Tonga	É1	134	Polynésie	0.3220	0.7488	0.4784	0.5164	0.5155
Palau	É1	137	Micronésie	0.2787	0.7520	0.4910	0.5072	0.5018
Samoa	ÉM	140	Polynésie	0.3638	0.6453	0.4606	0.4899	0.4207
Îles Marshall	ÉM	143	Micronésie	0.3586	0.7836	0.3047	0.4823	0.3714
Kiribati	ÉM	147	Micronésie	0.3904	0.6269	0.3544	0.4572	0.4334
Nauru	M3	151	Micronésie	0.2439	0.5061	0.5863	0.4454	0.4548
Tuvalu	M3	158	Polynésie	0.1944	0.5463	0.4720	0.4042	0.3788
Îles Salomon	M2	164	Mélanésie	0.4970	0.4262	0.1811	0.3681	0.3530
Micronésie (Fédérée États de)	M2	167	Micronésie	0.2621	0.5735	0.1350	0.3235	0.3550
Papouasie-Nouvelle-Guinée	M1	171	Mélanésie	0.3392	0.3984	0.1851	0.3076	0.3230

Remarque: Les pays en italique sont les chefs de file numériques en Océanie. Un astérisque indique les pays qui sont passés en 2024 du groupe à IDEG moyen au groupe de l'IDEG élevé.

3.8.1 Développement régional et coopération

La région de l'Océanie présente une grande diversité en matière de développement numérique. À une extrémité, l'Australie et la Nouvelle-Zélande se distinguent comme les principaux chefs de file de la transformation numérique, affichant des valeurs IDEG très élevées. En revanche, les autres pays de la région, dont presque tous sont des Petits États insulaires en développement (PEID), continuent de prendre du retard en matière de développement numérique et de ses sous-composantes respectives. Cette disparité indiquée dans la figure 3.9 met en évidence les défis et les opportunités dans le paysage numérique de l'Océanie.

Figure 3.9 Répartition en 2024 des valeurs de l'IDEG en Océanie, comparativement à celles de l'IIT, de l'ICH et de l'ISL



En Australie, une approche stratégique, une infrastructure robuste et un fort engagement en faveur de l'inclusion et de l'accessibilité ont conduit à un développement numérique impressionnant. Une coordination efficace entre les agences gouvernementales, des investissements substantiels, ainsi que des stratégies et des cadres juridiques complets ont positionné l'Australie comme chef de file en matière de gouvernement numérique et d'innovation.

L'Agence de Transformation Numérique (ATN) dirige ces efforts, en menant une politique prospective de chef de file sur les investissements technologiques du gouvernement et la prestation de services numériques. La ATN est responsable de la mise en place et du suivi des stratégies, politiques et normes gouvernementales en développement numérique et des TIC, assurant une approche stratégique et coordonnée de la transformation numérique aux niveaux fédéral, étatique et territorial. Les principales initiatives comprennent la Stratégie de données et de gouvernement numérique, ainsi que la norme actualisée des services numériques, qui visent à améliorer l'efficacité et la convivialité des services numériques. La plateforme myGov permet aux résidents australiens d'accéder à une large gamme de services gouvernementaux numériques via un portail unique et sécurisé. En 2023, myGov a apporté son soutien à plus de 25 millions de comptes, démontrant ainsi son rôle capital au sein du paysage numérique national. La plateforme a facilité la fourniture de services essentiels pendant les catastrophes naturelles et les urgences de santé publique, y compris la pandémie du COVID-19, démontrant la capacité du gouvernement à s'adapter aux réalités émergentes et à activer une réponse de crise numérique.

Les capacités du gouvernement numérique de l'Australie ont été reconnues internationalement, le pays se classant cinquième sur 38 dans l'Indice 2023 du gouvernement numérique de l'OCDE. Ce classement élevé reflète les forces de l'Australie en matière d'évaluation des projets numériques, la mise au point de stratégies collaboratives, la conception de services, la cybersécurité et le développement de la main-d'œuvre numérique.

Le gouvernement accorde la priorité à l'inclusion numérique et à l'accessibilité, en veillant à ce que tous les citoyens, entre autres ceux des zones rurales et éloignées, bénéficient des services numériques. Le Plan d'Inclusion Numérique pour l'Australie-Occidentale et divers standards d'accessibilité font partie de cet engagement.

En Australie, les efforts de numérisation sont appuyés par un financement gouvernemental important. Le budget fédéral 2024-2025 alloue 1,7 milliard de dollars sur dix ans pour des investissements dans l'innovation, la recherche scientifique et le développement, ainsi que pour le renforcement des capacités numériques. Des fonds supplémentaires sont destinés à l'extension du système d'identité numérique, au développement de l'IA responsable et aux actualisations réglementaires pour la lutte en ligne contre la fraude et le renforcement de la protection des consommateurs.

Le cadre juridique et réglementaire complet de l'Australie soutient la transformation numérique, y compris les lois sur la confidentialité des données, la cybersécurité, l'identité numérique et les transactions électroniques. La Loi de 2022 sur la disponibilité et la transparence des données traite des données ouvertes du gouvernement et de l'interopérabilité entre les agences.

La Nouvelle-Zélande, classée parmi les 20 premiers pays au monde dans le groupe à IDEG très élevé, se positionne comme un chef de file mondial du développement numérique aux côtés de l'Australie. Le pays a rationalisé la prestation de services numériques grâce à des plateformes intégrées comme RealMe, qui simplifient les processus administratifs au moyen d'une seule connexion. La stratégie numérique globale du gouvernement est axée sur la construction de la confiance, l'amélioration de la littératie numérique et la promotion de l'innovation. Des initiatives telles que le Plan d'Inclusion Numérique veillent à ce que tous les résidents puissent participer à l'économie numérique et en bénéficier.

La branche des Services Publics Numériques du Département des Affaires Intérieures (Te Tari Taiwhenua) soutient la transformation numérique, améliorant par là l'efficacité et la prestation de services. Les services intégrés comme SmartStart proposent une porte d'entrée unique à l'information pour les parents et les soignants, tandis que Te Hokinga ā Wairua (Service de fin de vie) et Whetūrangatia proposent un soutien aux familles confrontées à la perte d'un bébé ou d'un enfant.

Alignée sur la Stratégie Numérique pour Aotearoa, la Nouvelle-Zélande vise à créer une société numérique inclusive et accessible, en renforçant les compétences numériques, en améliorant la connectivité et en facilitant l'inclusion de tous les résidents, en particulier celle des groupes sous-représentés. La Loi sur les données et les statistiques de 2022 soutient un système de données fonctionnel tout en garantissant la confidentialité et la sécurité. De telles initiatives soulignent l'engagement de la Nouvelle-Zélande envers l'excellence numérique et son approche proactive pour tirer parti de la technologie bénéficiant à la société.

En Océanie, malgré des défis uniques, maints PEID ont accompli des progrès notables en développement numérique. Les Fidji, Vanuatu, Tonga et Palau ont rejoint le groupe à IDEG élevé, reflétant des avancées significatives en matière de gouvernement électronique. Des ressources limitées, l'isolement géographique et la vulnérabilité aux catastrophes naturelles posent des défis permanents, mais ces nations améliorent progressivement leurs services gouvernementaux numériques, notamment en matière d'accessibilité et d'efficacité. En somme, le renforcement de l'infrastructure numérique et l'amélioration de la littératie numérique demeurent essentiels pour une croissance durable.

La coopération et le soutien internationaux, entre autres les ressources financières, l'assistance technique et les programmes de renforcement des capacités, ont été d'une importance capitale pour ces nations. Les collaborations avec des organisations comme le Forum des îles du Pacifique et les partenariats avec les nations développées ont aidé à combler les lacunes numériques. La CESAP a joué un rôle important, en collaborant avec des partenaires sous-régionaux pour aider les Fidji et les Samoa, avec le soutien de la Nouvelle-Zélande, à renforcer la gestion du trafic Internet grâce à l'adoption d'un point d'échange Internet du Pacifique (Pacific-IXP). Les PEI ont prouvé leur efficacité en réduisant les coûts opérationnels, en favorisant l'utilisation du trafic local, en diminuant la latence, en améliorant l'efficacité et en renforçant la stabilité et la résilience des réseaux locaux. Ces efforts soulignent l'importance de la coopération régionale dans la construction d'infrastructures numériques robustes et efficaces.

Nombreux sont les PEID dans la région qui restent dans le groupe de l'IDEG moyen, ce qui indique un besoin de soutien continu pour le développement. L'évaluation des écosystèmes numériques des pays des îles du Pacifique, publiée par l'USAID en avril 2024, examine les écosystèmes numériques de 12 pays des îles du Pacifique, entre autres les États fédérés de Micronésie, les Fidji, les Kiribati, Nauru, Palau, la Papouasie-Nouvelle-Guinée, les îles Marshall, Samoa, les îles Salomon, les Tonga, les Tuvalu et le Vanuatu. Cette évaluation s'inscrit dans le cadre de la Stratégie numérique de l'USAID 2020-2024, qui "s'efforce d'atteindre et de maintenir des écosystèmes numériques ouverts, sécurisés et inclusifs qui contribuent à des résultats de développement et d'assistance humanitaire larges et mesurables".⁴⁵ L'évaluation met en évidence des avancées et de sérieux défis au sein des paysages numériques de ces pays, et est informée par le Cadre Stratégique 2022-2027 de l'USAID pour les îles du Pacifique, qui se trouve axé sur la résilience communautaire, la croissance économique résiliente et le renforcement de la gouvernance démocratique. Tout en soulignant les progrès accomplis en matière de développement des infrastructures de connectivité, le rapport constate aussi que les avancées liées à la connectivité de première et de moyenne distance à travers les îles du Pacifique, la connectivité de dernière distance et la résilience demeurent des défis de poids, aussi les technologies émergentes présentent-elles des opportunités à même de combler les lacunes persistantes.

En outre, l'Évaluation note que, bien que le commerce électronique et les plateformes numériques présentent de nouvelles opportunités pour les entreprises et les consommateurs, les avantages potentiels du commerce numérique ne sont pas pleinement atteints en raison des contraintes posées par l'infrastructure. Les services financiers numériques sont considérés comme transformateurs pour l'inclusion et la croissance économique, mais il existe actuellement un déséquilibre entre l'offre et la demande dans le vivier de talents numériques à cause de l'exode. Eu égard au succès limité des modèles d'incubateurs et d'accélérateurs importés, l'écosystème des startups technologiques a affiché une croissance contenue.

L'Évaluation insiste sur l'accessibilité financière, la littératie numérique et le contenu pertinent localement comme étant essentiels pour combler l'écart en utilisation mobile et atténuer les fractures numériques, en particulier pour les communautés marginalisées et vulnérables. Il met également en évidence les contraintes en matière de développement des médias numériques, la nécessité de cadres juridiques complets pour protéger les droits de l'homme en ligne, et l'importance des réglementations régissant la confidentialité des données et la liberté d'information. En dépit de tels défis, les efforts de la société civile pour lutter contre la corruption et les initiatives fragmentées pour faire avancer la gouvernance d'Internet émergent. Les systèmes de gouvernement numérique et les politiques de cybersécurité en sont aux premiers stades de développement.

La coopération internationale et les initiatives transfrontalières sont essentielles pour pouvoir assurer un soutien technologique, financier et infrastructurel. Le renforcement de l'inclusion numérique est de nature à assurer un accès aux services numériques à tous les segments de la population, entre autres les plus vulnérables. L'intégration de l'inclusivité dans toutes les initiatives numériques dès le départ, comme le souligne l'approche de l'inclusion numérique par la conception, demeure impérative.

Les PEID devraient se focaliser sur la conception d'infrastructures numériques solides, investir dans des programmes de littératie numérique et encourager les partenariats public-privé. La mise en place d'environnements numériques sûrs et résilients contribuera ainsi à atténuer l'impact des cyberattaques et des catastrophes naturelles. Les efforts visant la réduction des fractures numériques et la promotion d'une transformation numérique inclusive seront essentiels pour faire évoluer les pays de l'Océanie vers l'atteinte des ODD.

3.8.2 Principales recommandations pour l'accélération du développement numérique en Océanie

Renforcement de la coopération régionale et des partenariats internationaux

L'accélération du développement numérique en Océanie requiert une approche globale axée sur le renforcement de la coopération régionale, l'investissement dans les infrastructures, l'inclusion numérique, la cybersécurité et l'innovation. Un soutien ciblé aux PEID demeure essentiel.

Le renforcement de la coopération régionale et des partenariats internationaux est d'une importance capitale. Les pays d'Océanie devraient utiliser des plateformes telles que le Forum des îles du Pacifique pour la mise en commun des ressources, l'échange des meilleures pratiques et la collaboration à la réalisation d'objectifs numériques communs. Le renforcement de la coopération avec des organismes internationaux tels que les Nations unies, la Banque mondiale et l'UIT améliorera l'accès à l'assistance technique, au soutien financier et aux programmes de renforcement des capacités. Cette collaboration est particulièrement importante pour les PEID, qui se trouvent confrontés à des défis uniques en raison de leur taille et de leur isolement géographique. En tirant parti du soutien international et en adoptant des solutions innovantes, les PEID peuvent relever les défis qui leur sont propres et parvenir à une croissance numérique durable.

L'investissement dans l'infrastructure numérique est absolument nécessaire pour un développement numérique robuste. L'extension de la connectivité à haut débit aux zones rurales, isolées et mal desservies demeure une priorité. Les gouvernements devraient centrer leurs actions sur la construction d'infrastructures résilientes capables de résister aux catastrophes naturelles. Les partenariats public-privé peuvent jouer un rôle central dans ces efforts en facilitant l'accès aux technologies de pointe et à l'expertise des principaux fournisseurs mondiaux de services numériques. Les investissements devraient jeter les bases du développement d'un écosystème numérique complet, favoriser la croissance économique et améliorer la prestation des services publics.

Amélioration des services dispensés par l'e-gouvernement

L'amélioration des services dispensés par l'e-gouvernement est une composante essentielle du développement numérique. Les gouvernements d'Océanie devraient s'efforcer de fournir des services numériques transparents et conviviaux qui renforcent l'engagement des citoyens et rationalisent les processus administratifs. Le développement de plateformes intégrées de prestation de services, l'interopérabilité des systèmes gouvernementaux et l'adoption d'une approche centrée sur le citoyen pour la conception des services sont des étapes essentielles. La simplification des procédures réglementaires et la réduction des obstacles bureaucratiques sont également nécessaires pour permettre aux citoyens et aux entreprises d'entrer plus facilement en interaction avec le gouvernement.

Le relevé des défis se posant dans les zones rurales et isolées est d'une importance cruciale pour assurer une croissance numérique équilibrée. Les gouvernements devraient mettre en œuvre des initiatives ciblées pour s'assurer que ces zones et leurs habitants ne sont pas des laissés-pour-compte. Des stratégies efficaces consistent à subventionner l'accès à l'Internet, à déployer la technologie satellitaire pour la connectivité et à soutenir les programmes communautaires de littératie numérique. Ces efforts doivent être adaptés pour répondre aux besoins spécifiques des populations rurales et isolées, entre autres celles des PEID.

Assurer l'inclusion numérique et l'équité

L'inclusion numérique et l'équité permettent à tous les membres de la société, y compris les plus vulnérables, de bénéficier des avancées numériques. Les politiques et les programmes doivent viser la réduction de la fracture numérique en répondant aux besoins des groupes marginalisés, tels que les femmes, les jeunes, les personnes âgées, les personnes handicapées et les communautés autochtones.

Les initiatives devraient être centrées sur la fourniture d'un accès abordable aux appareils numériques et aux services Internet, sur le renforcement de la littératie numérique, ainsi que sur la création de plateformes numériques inclusives qui répondent à des besoins divers. L'inclusion numérique par la conception devrait être un principe directeur de tels efforts.

Renforcement de la cybersécurité et de la protection des données

Le renforcement de la cybersécurité et de la protection des données devient de plus en plus crucial à mesure que les services numériques se développent. Les pays d'Océanie doivent élaborer des cadres juridiques et réglementaires solides pour protéger les actifs numériques et les informations personnelles. Les mesures devraient inclure la mise en œuvre de stratégies nationales de cybersécurité, l'établissement de lois sur la protection des données et la promotion des meilleures pratiques pour des transactions numériques sécurisées. Sous cet angle, la collaboration avec les organisations internationales de cybersécurité peut contribuer au renforcement des capacités locales et à l'amélioration de la résilience face aux cybermenaces.

Favorisation de l'innovation et des compétences numériques

L'innovation et le développement des compétences numériques sont des moteurs essentiels de la transformation numérique. Les pays d'Océanie devraient favoriser un environnement qui encourage l'innovation technologique et l'esprit d'entreprise en apportant un financement ciblé pour la recherche et le développement, en proposant des incitations fiscales aux startups technologiques et en créant des centres d'innovation. Des programmes éducatifs devraient être mis en place pour doter la main-d'œuvre des compétences numériques à même de permettre aux générations actuelles et futures de prospérer dans une économie numérique.

L'accélération du développement numérique en Océanie demande une approche coordonnée et inclusive qui réponde aux divers besoins de la région. En mettant en œuvre ces recommandations, l'Océanie peut tirer avantage de tout le potentiel des technologies numériques pour stimuler la croissance économique et améliorer la qualité de vie de tous.

Notes de fin

- ¹ Réunion du groupe d'experts du DAES de l'ONU-DIPGN concernant l'Enquête 2022 des Nations unies sur l'e-gouvernement et le programme commun du Secrétaire général, tenue à Guimarães, Portugal, du 4 au 7 octobre 2022 pendant la conférence ICEGOV (Pour davantage de détails sur la Conférence, voir <https://unu.edu/egov/event/icegov-2022-15th-international-conference-theory-and-practice-electronic-governance> for Conference details).
- ² Réunion du groupe d'experts sur la préparation de l'Enquête 2024 des Nations unies sur l'e-gouvernement (alignement et engagement envers les objectifs de développement durable), tenue au siège des Nations unies à New York les 27 et 28 février 2023 (voir le calendrier des événements à l'adresse suivante [Expert Group Meeting on Preparation of the United Nations E-Government Survey 2024 > Calendar](#)).
- ³ Bill Clark, « Le boom de l'investissement dans l'IA : impact sur le capital-risque », MicroVentures Blog post, 24 mai 2024, disponible sur https://microventures.com/the-ai-investment-boom-impact-on-venture-capital/#_ftnref3.
- ⁴ Union africaine, La stratégie de transformation numérique pour l'Afrique (2020-2023) (Addis-Abeba, 2020), disponible sur https://au.int/sites/default/files/documents/38507-doc-DTS_for_Africa_2020-2030_English.pdf.
- ⁵ Nations unies, Commission économique pour l'Afrique (CEA), « Amélioration de la fonctionnalité des systèmes d'identification numérique : mise en œuvre d'un cas d'utilisation pour le bureau des pensions de l'État de Kaduna », section Histoires, 21 novembre 2023, disponible sur <https://www.uneca.org/stories/enhancing-functionality-of-digital-id-systems-use-case-implementation-for-kaduna-state>.
- ⁶ CEA, « Validation de l'identité numérique nationale et de la stratégie de transformation numérique de la Gambie », section Histoires, 17 mai 2024, disponible sur <https://www.uneca.org/stories/validation-of-the-gambia%E2%80%99s-national-digital-id-and-digital-transformation-strategy>.
- ⁷ CEA, « Identité numérique et interopérabilité », section Support technique, disponible sur <https://www.uneca.org/dite-for-africa/digital-id-%26-interopability>.
- ⁸ Institut Tony Blair pour le changement mondial, « Comblent le fossé des compétences : renforcer la transformation

- numérique en Afrique », commentaire, 5 septembre 2023, disponible sur <https://www.institute.global/insights/tech-and-digitalisation/bridging-the-skills-gap-strengthening-digital-transformation-in-africa>.
- 9 Union internationale des télécommunications, webinaire - Communautés connectées : Exploiter la puissance de l'infrastructure numérique, 21 mai 2024, série de webinaires de l'UIT / Dialogues sur la transformation numérique, disponible sur [https://www.itu.int/cities/digitaltransformationdialogues/digital-public-infrastructure/#:~:text=Digital%20Public%20Infrastructure%20\(DPT\)%20is,transformation%20journey%20of%20a%20country](https://www.itu.int/cities/digitaltransformationdialogues/digital-public-infrastructure/#:~:text=Digital%20Public%20Infrastructure%20(DPT)%20is,transformation%20journey%20of%20a%20country).
 - 10 États-Unis, "Transformer l'expérience client et la prestation de services au niveau fédéral pour rétablir la confiance dans l'administration : Progrès en matière de réalisation des engagements pris par les agences dans le cadre du décret 14058", disponible sur <https://www.performance.gov/cx/executive-order/>.
 - 11 États-Unis, Département d'État, « Stratégie internationale des États-Unis en matière de cyberspace et de politique numérique : vers un avenir numérique innovant, sûr et respectueux des droits », disponible sur <https://www.state.gov/united-states-international-cyberspace-and-digital-policy-strategy/>.
 - 12 Canada, Plan stratégique des opérations numériques : 2021-2024, disponible sur <https://www.canada.ca/en/government/system/digital-government/government-canada-digital-operations-strategic-plans/digital-operations-strategic-plan-2021-2024.html>.
 - 13 Canada, Stratégie du gouvernement numérique du Canada, disponible sur https://publications.gc.ca/collections/collection_2022/sct-tbs/BT22-269-2021-eng.pdf.
 - 14 Canada, Ambition numérique, disponible sur <https://www.canada.ca/en/government/system/digital-government/government-canada-digital-operations-strategic-plans.html>.
 - 15 Canada, Bureau du Conseil Privé, "Beyond2020 et le renouvellement du service public", disponible sur <https://www.canada.ca/en/privy-council/topics/blueprint-2020-public-service-renewal.html>.
 - 16 Uruguay, Portail de la transparence budgétaire, Office de la planification et du budget, disponible sur <https://transparenciapresupuestaria.opp.gub.uy/inicio/presupuesto-nacional>.
 - 17 Nations unies, Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes (CEPALC), « Une voie numérique pour le développement durable en Amérique latine et dans les Caraïbes », document de travail (LC/CMSI.8/3), (Santiago, novembre 2022), pp. 64-68, disponible sur <https://conferenciaclac.cepal.org/8/en/documents/digital-path-sustainable-development-latin-america-and-caribbean>.
 - 18 CEPALC, « Du gouvernement numérique au gouvernement intelligent », cours organisé du 2 août au 13 septembre 2023, disponible sur <https://www.cepal.org/es/cursos/gobierno-digital-un-gobierno-inteligente>.
 - 19 CEPALC, "Rapport de l'atelier sur la mesure de la société numérique pour l'inclusion numérique" (LC/CAR/2023/11), disponible sur <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/ac72fe9e-d210-48f4-ae70-2da5e73814ab/content>.
 - 20 CEPALC, "Améliorer la qualité et l'abordabilité de la large bande dans les Caraïbes" (LC/CAR/2023/2), disponible sur <https://repositorio.cepal.org/items/228b6fc6-7c22-4024-ac12-87e7f1486449>.
 - 21 CEPALC, "Rapport du séminaire sur le positionnement des Caraïbes dans l'économie de la connaissance : le rôle des données" (LC/CAR/2023/18), disponible sur <https://repositorio.cepal.org/items/2e54344a-ec31-42b0-9bbe-778015388834>.
 - 22 République de Corée, Ministère de l'intérieur et de la sécurité, "Le gouvernement numérique", disponible sur <https://dgvkorea.go.kr/>.
 - 23 République de Corée, Ministère de l'intérieur et de la sécurité, Vision et stratégie du gouvernement numérique (en coréen), disponible sur <https://www.mois.go.kr/ftr/sub/a06/b04/egovVision/screen.do>.
 - 24 Japon, Secrétariat du Cabinet, "Dejitaru denen-toshi kokka koso kihon hoshin" [Politique de base de l'initiative La nation de la cité-jardin numérique / The Digital Garden City Nation], 7 June 2022, disponible sur https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digital_denen/pdf/20220607_honbun.pdf.
 - 25 Xin Cong & al., "Étude sur les tendances de développement de l'industrie culturelle à l'ère de l'Internet plus", Journal of Service Science and Management, vol. 12 (2019), pp. 909-915, disponible sur [doi:10.4236/jssm.2019.127062](https://doi.org/10.4236/jssm.2019.127062).
 - 26 Émirats arabes unis, Autorité de régulation des télécommunications et du gouvernement numérique, « Réseau numérique fédéral », page DGov, disponible sur <https://dgv.tdra.gov.ae/en/services/federal-network>.
 - 27 Émirats arabes unis, "Lignes directrices pour mesurer et accroître la maturité du gouvernement numérique", disponible sur <https://u.ae/en/about-the-uae/uae-competitiveness/steps-to-enhance-government-performance/uae-digital-government-maturity-model>.
 - 28 Émirats arabes unis, "Système de conception complet pour le pays", Système de conception des EAU 2.0, disponible sur <https://designsystem.gov.ae/>.
 - 29 Commission européenne, Direction générale de la communication, page des publications sur le marché unique numérique, 22 mars 2019, disponible sur https://commission.europa.eu/publications/digital-single-market_en.

- 30 Union européenne, Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données; Règlement abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement général sur la protection des données), disponible sur <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>.
- 31 Commission européenne, Mécanisme pour l'interconnexion en Europe, page des programmes de financement de l'UE, disponible sur https://commission.europa.eu/funding-tenders/find-funding/eu-funding-programmes/connecting-europe-facility_en.
- 32 Commission européenne, Horizon Europe, page des programmes de financement de l'UE, disponible sur https://commission.europa.eu/funding-tenders/find-funding/eu-funding-programmes/horizon-europe_en.
- 33 Commission européenne, "Déclaration de Berlin sur la société numérique et le gouvernement numérique fondé sur la valeur", article de presse, 8 décembre 2020, disponible sur <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/berlin-declaration-digital-society-and-value-based-digital-government>.
- 34 Commission européenne, Programme pour une Europe Numérique (DIGITAL) : Modèle général de convention de subvention (DEP MGA - Multi & Mono), Version 1.0, 1er novembre 2023, disponible sur https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/opportunities/docs/2021-2027/digital/agr-contr/mga_dep_en.pdf.
- 35 Commission européenne, le programme "Pour une Europe Numérique", page d'activités, disponible sur <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/activities/digital-programme>.
- 36 Commission européenne, "Proposition de loi sur l'Europe interopérable" disponible sur [Interoperable Europe Act Proposal - European Commission \(europa.eu\)](https://interoperable-europe.europa.eu/)
- 37 Islande, "Services", Islande numérique (island.is app), disponible sur <https://island.is/en/o/digital-iceland/island-services>.
- 38 Islande, Ministère des finances et des affaires économiques, "Gouvernance informatique des TI", disponible sur <https://www.government.is/topics/information-technology/it-governance/>.
- 39 Gouvernement en accès libre, "Comment le gouvernement islandais place les citoyens au cœur des services publics numériques", Nouvelles de la transformation numérique, 14 septembre 2023, disponible sur <https://www.openaccessgovernment.org/how-icelands-government-is-placing-people-at-the-heart-of-digital-public-services/166387/>.
- 40 Vera Bergengruen, "How tech giants turned Ukraine into an AI war lab", *TIME* magazine, 8 February 2024 (Kyiv), available at <https://time.com/6691662/ai-ukraine-war-palantir/>.
- 41 Nations unies, Assemblée générale, "Feuille de route pour la coopération numérique : mise en œuvre des recommandations du Groupe de haut niveau sur la coopération numérique", 29 mai 2020 (A/74/821), disponible sur <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/n20/102/51/pdf/n2010251.pdf?token=aYbqFkQGBqsOVAKJnI&cfe=true>.
- 42 Ibid., para. 26.
- 43 *Charte des Nations unies, chapitre IV : l'Assemblée générale*, disponible sur <https://www.un.org/en/about-us/un-charter/chapter-4>.
- 44 Agence des États-Unis pour le développement international, "Évaluation de l'écosystème numérique des îles du Pacifique", article d'information, 24 avril 2024, disponible sur <https://www.usaid.gov/digital-development/pacific-islands-deca>.
- 45 Agence des États-Unis pour le développement international, Stratégie numérique 2020-2024, disponible sur <https://www.usaid.gov/digital-development/digital-strategy>.

4. Développement de l'e-gouvernement local

4.1 Introduction

4.1.1 Villes durables

Lorsque les dirigeants du monde ont adopté l'Agenda 2030 pour le développement durable, ils se sont engagés à « transformer notre monde » pour les personnes et la planète, de même que pour la prospérité. Cependant, malgré un engagement impressionnant autour des Objectifs de développement durable (ODD), le monde ne progresse pas assez pour pouvoir les atteindre. Il faut donc déployer davantage d'efforts, effectuer plus d'investissements et opérer davantage de changements systémiques. La transformation numérique est apparue comme un outil puissant dans la poursuite et l'atteinte des ODD, tel que cela est souligné dans le Rapport mondial sur le développement durable 2023.¹

L'e-gouvernement local, qui utilise les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour la prestation et la gestion des services publics au niveau municipal, apparaît comme un outil puissant à même de faire progresser l'Agenda 2030. Les gouvernements locaux étant les organes de gouvernance les plus proches des communautés, de surcroît chargés de la prestation d'un large éventail de services essentiels dans des domaines tels que le logement, les transports, les services publics et la sécurité publique, l'impact qu'ils ont sur l'atteinte des progrès en faveur des ODD est fort et est de grande portée. La mise à profit de la technologie et de la numérisation, entre autres l'intelligence artificielle (IA), est d'une stimulation capitale en matière de localisation des ODD, notamment pour la facilitation de l'accès aux données, à l'information et aux services gouvernementaux dispensés par le biais de l'Internet. La numérisation est également indispensable pour l'amélioration de l'efficacité et de l'accessibilité aux services de base bénéficiant aux villes intelligentes, à la santé et à l'éducation. Elle peut jouer un rôle crucial en vue de favoriser la démocratie et encourager la participation locale. Avec 65 % des cibles des ODD relevant des juridictions locales, la localisation des objectifs devient impérative pour une mise en œuvre efficace, tel que cela est mis en exergue dans le document intitulé " Notes d'orientation interorganisations liées à l'accélération des progrès de l'Agenda 2030 du niveau local au niveau mondial : l'importance capitale de la localisation des ODD".³

Se fondant sur les bases posées depuis 2018 par les évaluations successives des portails de villes dans les enquêtes des Nations unies sur l'e-gouvernement, le présent chapitre approfondit le potentiel de transformation de l'e-gouvernement local pour la réalisation des ODD, en mettant un accent particulier sur l'ODD 11 : faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables. Le chapitre examine l'évolution des portails urbains dans les villes les plus peuplées des 193 États membres des Nations unies au cours des deux dernières années, en utilisant les données du plus récent indice des services locaux en ligne (ISLL). Alors que le monde cherche à sauver les Objectifs de développement durable, le Secrétaire général des Nations unies constate que les régions et les villes sont indispensables pour la construction des infrastructures résilientes, la création d'emplois verts, la promotion de la diversité et le tissage de liens sociaux solides au sein des communautés. Cet impératif souligne le rôle capital des initiatives locales de l'e-gouvernement dans la promotion de stratégies de développement urbain efficaces, responsables et inclusives qui s'alignent sur les principes des ODD.



Crédit photo: [shutterstock.com](https://www.shutterstock.com)

Dans ce chapitre :

4.1 Introduction	135
4.1.1 Villes durables	135
4.1.2 Évaluation du portail de la ville	136
4.2 État actuel des services locaux en ligne	137
4.2.1 Méthodologie	137
4.2.2 Situation actuelle de l'e-gouvernement au niveau local	137
4.3 Des villes intelligentes pour un développement durable	150
4.4 Questionnaire sur le gouvernement local	153
4.5 Application de la méthodologie relative à l'ISLL dans les pays	155
4.6 Principales conclusions et recommandations	156

L'avenir des villes sera basé sur le savoir, et sera largement dominé par l'innovation, l'utilisation généralisée des nouvelles technologies et la numérisation de pratiquement toutes les facettes de la vie urbaine. La technologie est fort prometteuse en matière d'amélioration des moyens de subsistance en milieu urbain, mais elle comporte aussi des risques. La fracture numérique reste un défi persistant : bien que des progrès encourageants aient été accomplis, les disparités en matière d'accès au numérique sont toujours apparentes. À l'échelle mondiale, 81 % des citoyens ont utilisé l'Internet en 2023, contre seulement 50 % de la population des zones rurales. Les données de l'Union internationale des télécommunications (UIT) indiquent une réduction de l'écart d'accès à l'Internet entre les zones urbaines et rurales, en particulier dans les régions en développement. Toutefois, les disparités au sein des villes persistent, ce qui exige le recours à des stratégies ciblées pour y remédier. Il est essentiel de combler cette fracture pour assurer un accès équitable aux services publics essentiels et favoriser une participation inclusive à la gouvernance urbaine. Les normes internationales jouent un rôle capital dans la réduction de la fracture numérique en promouvant l'interopérabilité, en assurant un accès équitable à la technologie et en facilitant la coopération mondiale.

Au-delà de la fracture numérique, plusieurs problèmes peuvent entraver le développement de l'e-gouvernement au niveau local. L'un d'entre eux consiste en la coordination entre les gouvernements nationaux et municipaux au sujet des initiatives de l'e-gouvernement. Souvent, il y a un manque de conformité et de collaboration entre ces niveaux de gouvernance, ce qui entraîne des approches fragmentées et des inefficacités dans la mise en œuvre des stratégies en ligne. Une autre préoccupation majeure réside dans la capacité des fonctionnaires au niveau local à gérer et à superviser efficacement les projets de technologies intelligentes. Les gouvernements locaux se trouvent en de nombreux cas confrontés à une pénurie de personnel qualifié capable de prendre des décisions éclairées sur l'adoption et la gestion des technologies appropriées. Cette lacune conduit souvent à l'externalisation vers des entités du secteur privé qui peuvent ne pas comprendre pleinement les besoins ou les priorités de la ville, compromettant de la sorte la réussite et la durabilité des projets.

Comme les villes adoptent les technologies de l'IA et des villes intelligentes, la préservation des droits des personnes se fait pressante, en particulier pour ce qui relève de la vie privée et de la sécurité. Le déploiement de systèmes pilotés par l'IA et de vastes initiatives de collecte de données soulève d'importantes préoccupations liées à la protection de la vie privée, exigeant par là des réglementations et des garanties solides pour la protection des individus. Des mesures devraient également être prises pour atténuer d'autres risques touchant à l'adoption des technologies. Il importe beaucoup d'élaborer et de mettre en œuvre des cadres juridiques, éthiques et opérationnels pour faire progresser les droits de l'homme dans les environnements numériques. L'adhésion aux normes internationales peut jouer un rôle capital en aidant les villes à adopter plus efficacement les technologies de l'IA et des villes intelligentes. Ces normes peuvent contribuer à la protection de la vie privée et des droits, de même qu'à l'amélioration du déploiement et de l'interopérabilité des projets locaux de l'e-gouvernement.

Le financement reste un défi permanent pour les projets de l'e-gouvernement local. La limitation des ressources financières entrave souvent la mise en œuvre de stratégies numériques globales, laissant de nombreuses villes dans l'incapacité d'investir de manière adéquate dans l'infrastructure, le capital humain et l'innovation indispensables à la réalisation de leurs ambitions numériques. Pour parer à de tels risques, les décideurs politiques, les parties prenantes et les communautés doivent déployer des efforts concertés afin que le développement urbain axé sur la technologie soit à la fois inclusif et durable.

4.1.2 Évaluation du portail de la ville

L'évaluation continue des portails des collectivités locales est d'une importance capitale pour l'amélioration de l'e-gouvernement au niveau municipal. À mesure que l'urbanisation s'accélère et que de plus en plus d'habitants accèdent à l'Internet, ces portails doivent s'adapter pour accueillir un nombre croissant d'utilisateurs. Des systèmes surchargés entraînant des temps d'attente pendant les périodes de forte demande peuvent être source de frustration pour les habitants. Un portail qui fonctionne bien peut améliorer la qualité de vie, la capacité de travail et la durabilité d'une ville en offrant un accès pratique aux services et en renforçant la réactivité du gouvernement local, ce qui se traduit en fin de compte par une plus grande satisfaction des habitants.

Les portails urbains sont des outils indispensables à la gouvernance urbaine moderne, car ils fournissent

des plateformes centralisées qui permettent aux habitants d'accéder à un grand nombre de services et d'informations fort importants. Ces passerelles numériques rationalisent les interactions entre les citoyens et les autorités locales, améliorant ainsi l'efficacité, la responsabilité et l'inclusion. Qu'il s'agisse de services d'assistance téléphonique 24 / 24, de services d'urgence, comme le remorquage de véhicules, ou de ressources cruciales, telles que l'aide au logement, les offres d'emploi et l'accès aux établissements de soins de santé, les portails urbains répondent à divers besoins de la communauté. Ils offrent aux résidents la possibilité de naviguer en toute transparence dans les différents aspects de la vie de la ville, entre autres les questions pratiques, comme le stationnement dans les rues, la collecte des déchets, les demandes de permis et les activités de loisirs. En regroupant les services et les informations sur une plateforme accessible, les portails urbains renforcent l'engagement civique, rationalisent les processus administratifs et favorisent le bien-être de la communauté.

Outre la proposition de services et d'informations essentiels, les portails urbains peuvent jouer un rôle décisif dans la promotion de l'inclusion sociale et le soutien aux populations vulnérables. Dans un certain nombre de villes, ces plateformes fournissent des ressources pour l'installation et l'intégration des réfugiés, apportant par là des informations sur les processus d'installation et des possibilités d'engagement communautaire. En outre, ces portails permettent aux habitants de contribuer aux initiatives d'inclusion et de soutenir les efforts visant à favoriser l'appartenance et l'égalité au sein de la ville. Ainsi, en tirant parti du pouvoir de la technologie et de l'information, les portails urbains permettent aux habitants de participer activement à la vie urbaine, de contribuer au bien-être de la communauté et de façonner l'avenir de leur ville.

Le Département des affaires économiques et sociales des Nations unies (le DESA de l'ONU) a intégré pour la première fois en 2018 l'évaluation de l'e-gouvernement local dans l'enquête sur l'e-gouvernement. L'étude pilote était limitée à 40 villes, évaluées sur la base de 60 indicateurs. Au titre de l'édition 2020, la couverture s'est étendue à 100 villes et 80 indicateurs. L'édition 2022, elle, comportait 86 indicateurs et évaluait la ville la plus peuplée de chacun des 193 États membres des Nations unies dans le but d'assurer la couverture démographique la plus large possible. La présente édition, qui comporte 95 indicateurs, revisite les villes évaluées en 2022 après un intervalle de deux ans. L'édition 2024 représente donc la première enquête à même de fournir un aperçu des progrès accomplis au fil du temps dans l'ensemble des 193 villes. Les sections ci-dessous apportent une explication plus détaillée sur la méthodologie, et présentent les résultats de l'évaluation de 2024 en mettant en exergue certaines initiatives liées aux villes.

4.2 État actuel des services locaux en ligne

4.2.1 Méthodologie

L'édition 2024 de l'indice des services locaux en ligne représente une avancée notable par rapport à son prédécesseur de 2022, avec 95 indicateurs répartis sur six critères distincts : cadre institutionnel (5), fourniture de contenu (30), prestation de services (30), participation et engagement (10), littératie en e-gouvernement (10) et technologie (10). Par comparaison avec les cinq critères et les 86 indicateurs de l'édition 2022, cette extension reflète un cadre d'évaluation plus approfondi. L'introduction du critère lié à la connaissance de l'e-gouvernement souligne le rôle essentiel de la littératie numérique dans l'engagement des citoyens vis-à-vis des services gouvernementaux en ligne. L'indice évalue désormais les principales caractéristiques des portails gouvernementaux, reflétant les tendances mondiales vers des pratiques inclusives, tout en continuant à affirmer l'importance des normes techniques et de l'accessibilité.

Alors que la dimension du cadre institutionnel reste cohérente avec son équivalent de 2022, les améliorations apportées aux critères afférents à la fourniture de contenu et à la prestation de services assurent une évaluation plus approfondie des informations et des services en ligne fournis par les agences gouvernementales. Malgré une légère réduction du nombre d'indicateurs dans la dimension technologique, qui s'élève désormais à 10, l'ISLL continue d'accorder la priorité à des aspects techniques fondamentaux, comme l'accessibilité, la fonctionnalité et la conformité aux normes. Dans l'ensemble, l'ISLL 2024 représente une évolution nuancée, s'alignant ainsi sur les tendances mondiales vers un plus grand engagement et une inclusion numérique, en se fondant sur les bases posées dans l'édition 2022. Les résultats des indicateurs de 2024 et les comparaisons avec les résultats de 2022 ont été calculés en tenant compte de toutes les villes examinées (193), et pas uniquement de celles qui disposaient de sites Web opérationnels (151).

4.2.2 Situation actuelle de l'e-gouvernement au niveau local

L'édition 2024 de l'étude sur l'ISLL est la deuxième à intégrer une évaluation de l'e-gouvernement dans la ville la plus peuplée de chacun des 193 États membres. Le tableau 4.1 dresse la liste des villes classées dans la catégorie « ISLL très élevé », en se fondant sur l'analyse de 95 indicateurs (voir section 12, Tableau 13 des ensembles de données de l'IDEG 2024 dans l'annexe technique). Madrid et Tallinn sont classées premières, avec près de 93 % des caractéristiques évaluées, suivies de Riyad, Copenhague, Doubaï, New York, Istanbul, Berlin, Séoul et Singapour dans les dix premières places. Il convient de noter que même les villes classées de la onzième à la vingtième place présentent plus de 83 % des caractéristiques évaluées. Les classements servent à mesurer et à suivre le développement de l'e-gouvernement au niveau local, et montrent qu'en matière de prestation de services en ligne, de nombreuses villes sont très proches les unes des autres.

Parmi les 42 villes du groupe à ISLL très élevé, 22 se trouvent en Europe, 11 en Asie, 7 dans les Amériques et 2 en Océanie. Par-dessus tout, aucune des villes les plus peuplées des pays africains n'a atteint une classification ISLL très élevée, ce qui correspond aux résultats de l'édition 2022. Cette tendance souligne une disparité

Tableau 4.1 Villes classées en 2024 dans la catégorie des niveaux très élevés de l'ISLL

Ville	Pays	Valeur ISLL	Ville	Pays	Valeur ISLL
Tallinn	Estonie	0.9271	Paris	France	0.8125
Madrid	Espagne	0.9271	Reykjavik	Islande	0.8125
Riyad	Arabie Saoudite	0.9167	Rome	Italie	0.8125
Copenhague	Danemark	0.9063	Riga	Lettonie	0.8125
Doubaï	Émirats arabes unis	0.9063	Zurich	Suisse	0.8125
New York	États-Unis d'Amérique	0.9063	Buenos Aires	Argentine	0.8021
Istanbul	Türkiye	0.8958	Zagreb	Croatie	0.8021
Berlin	Allemagne	0.8854	Almaty	Kazakhstan	0.8021
Séoul	République de Corée	0.8750	Auckland	Nouvelle-Zélande	0.8021
Singapour	Singapour	0.8750	Stockholm	Suède	0.8021
Londres	Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord	0.8750	Sofia	Bulgarie	0.7917
Shanghai	Chine	0.8646	Toronto	Canada	0.7917
Manama	Bahreïn	0.8542	Doha	Qatar	0.7917
Tokyo	Japon	0.8542	Amsterdam	Pays-Bas (Royaume des)	0.7813
Kiev	Ukraine	0.8542	Oslo	Norvège	0.7813
Vienne	Autriche	0.8438	Sydney	Australie	0.7708
Bogota	Colombie	0.8438	Varsovie	Pologne	0.7708
Moscou	Fédération de Russie	0.8438	Vilnius	Lituanie	0.7604
São Paulo	Brésil	0.8333	Guayaquil	Équateur	0.7500
Montevideo	Uruguay	0.8333	Tel Aviv	Israël	0.7500
Helsinki	Finlande	0.8125	Luxembourg-Ville	Luxembourg	0.7500

persistante dans la maturité des services en ligne entre les régions, les villes européennes étant en tête pour ce qui concerne l'adoption d'une infrastructure de services en ligne avancée. Alors que les villes d'Asie et des Amériques affichent également de solides performances dans le classement ISLL, l'absence de villes africaines de la catégorie très élevée souligne la nécessité de déploiement d'efforts ciblés pour le renforcement des capacités du gouvernement numérique dans cette région.

Parmi les 193 villes couvertes par l'Enquête, 151 ont désormais une présence en ligne, ce qui représente une augmentation modérée par rapport aux 146 portails de villes évalués en 2022. L'évaluation de 2024 révèle que 42 villes n'ont pas de portails évalués, contre 47 lors du cycle d'évaluation précédent. La figure 4.1 illustre les progrès accomplis en matière de développement de l'e-gouvernement local, le nombre de villes dans les catégories très élevé et élevé étant passé de 75 en 2022 à 81 en 2024. Cette augmentation indique des taux plus élevés de mise en œuvre des fonctionnalités de l'initiative ISLL au cours des deux

Figure 4.1 Comparaison des niveaux de l'ISLL pour 2022 et 2024
(Nombre de villes par catégorie)

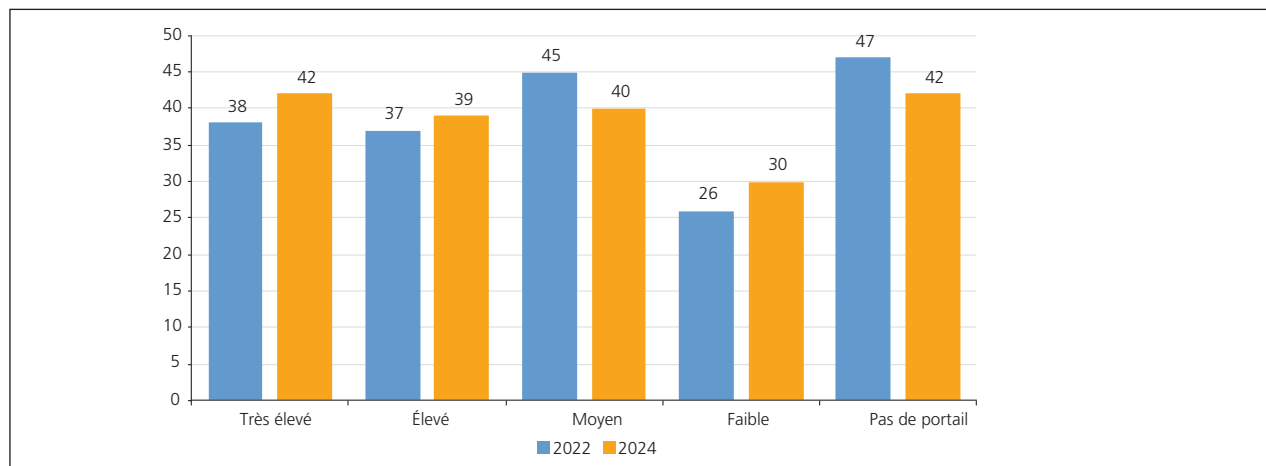
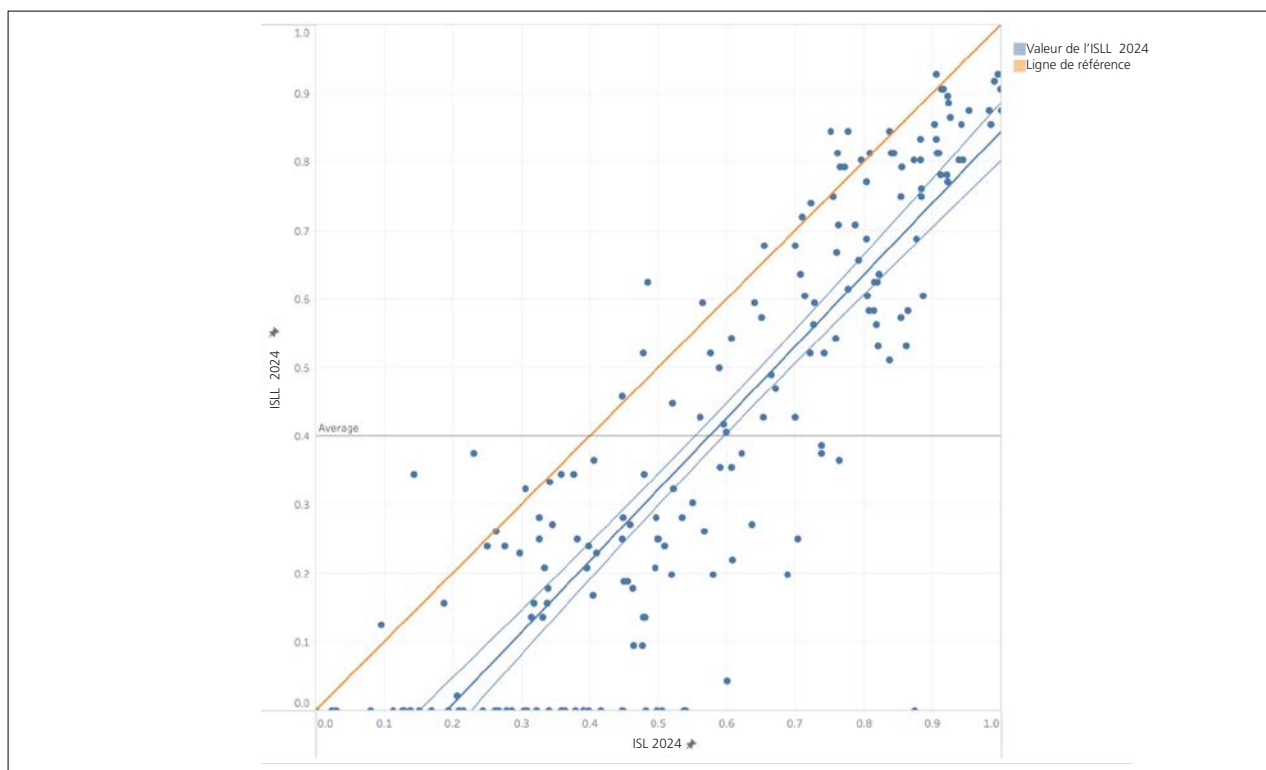


Figure 4.2 Niveaux de l'ISLL enregistrés en 2024 : convergence et divergence



Remarque: La ligne en orange est la ligne qui traverse le milieu. La ligne bleue est la ligne de tendance (ou également connue sous le nom de ligne de régression). Elle indique dans quelle mesure la variation d'un point de l'axe X explique la variation de l'axe Y. Les lignes bleu clair au-dessus et au-dessous de la ligne épaisse représentent l'intervalle de confiance (c'est-à-dire la marge d'erreur de la prédiction de la ligne de régression).

dernières années, ainsi que des améliorations en matière de prestation de services gouvernementaux. Le nombre de villes de la catégorie moyenne a diminué, passant de 45 à 40, tandis que celui des villes de la catégorie faible a augmenté, passant de 26 à 30. L'augmentation du nombre de villes de la catégorie faible est largement attribuable à l'introduction de cinq nouveaux portails de villes depuis l'évaluation de 2022.

La figure 4.2 montre qu'il existe une forte relation entre l'ISLL et l'indice des services en ligne (ISL) lié à l'indice de développement de l'e-gouvernement (IDEG). La valeur R au carré ajustée de 0,75 indique que les valeurs de l'ISL peuvent expliquer environ 75 % des différences dans les valeurs de l'ISLL. Cela signifie que l'ISL est un puissant prédictor de l'ISLL. La plupart des points bleus, représentant les points

de données ISLL - ISL, se trouvent à droite de la ligne de référence jaune, ce qui indique qu'en matière de prestation de services en ligne, les portails nationaux sont plus performants que les portails urbains.

Le tableau 4.2 illustre la relation entre les niveaux de l'ISLL des 151 portails urbains évalués et les niveaux de l'ISL des portails nationaux respectifs évalués en 2024 ; 77 villes sont classées à des niveaux de l'ISLL correspondant à leurs niveaux nationaux respectifs (cellules vertes), tandis que 70 villes sont classées à des niveaux de l'ISLL inférieurs aux niveaux de l'ISL de leurs pays respectifs (cellules rouges). Il convient de noter que quatre portails de villes sont classés à des niveaux supérieurs aux niveaux de l'ISL de leurs pays (cellules bleues). Ainsi, La Vella et Monaco sont au niveau de l'ISLL élevé, alors que leurs portails nationaux respectifs sont au niveau de l'ISL moyen, et La Havane et Kaboul sont au niveau de l'ISLL moyen, tandis que leurs portails nationaux respectifs sont au niveau de l'ISL faible. Toutes les villes classées comme ayant un niveau de l'ISLL très élevé ont également des portails nationaux d'un niveau très élevé. Les résultats

Tableau 4.2 Niveaux de l'ISLL et de l'ISL enregistrés en 2024

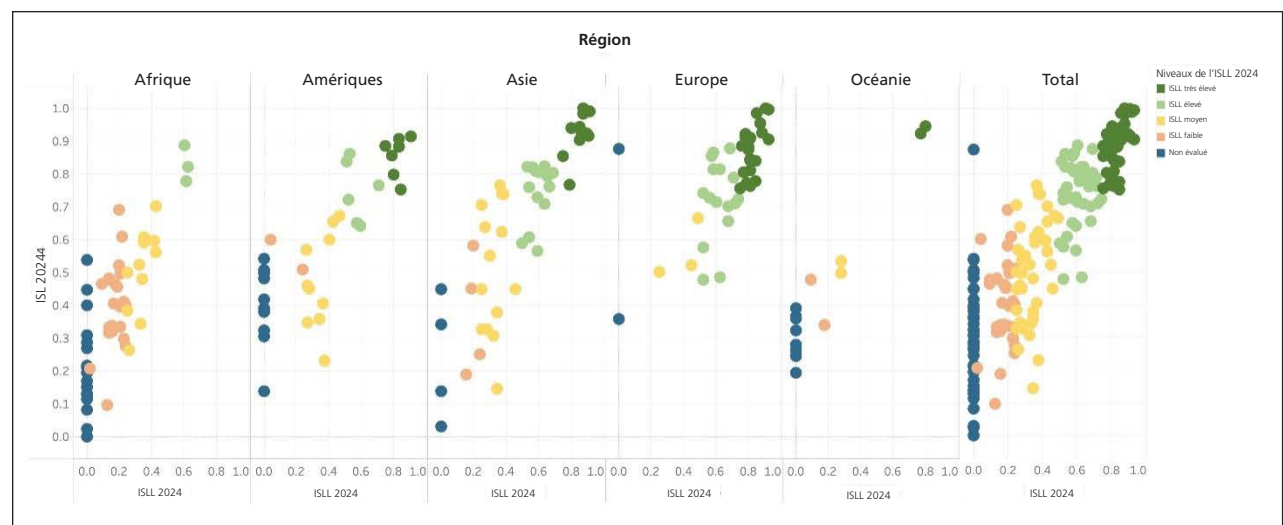
(Nombre de villes)

	ISL 2024 très élevé	ISL 2024 élevé	ISL 2024 moyen	ISL 2024 faible
ISLL 2024 très élevé	42	Aucun	Aucun	Aucun
ISLL 2024 élevé	21	16	2	Aucun
ISLL 2024 moyen	1	20	17	2
ISLL 2024 faible	Aucun	6	22	2

pour 2024 sont cohérents avec ceux des enquêtes précédentes, indiquant ainsi que la plupart des portails nationaux continuent d'être plus performants que les portails urbains.

Au niveau régional, l'Europe se positionne en tête avec une valeur moyenne de l'ISLL de 0,803, ce qui reflète une relative uniformité en matière de prestation de services numériques dans ses villes (voir Figure 4.3). Malte et Saint-Marin n'ont pas de portails municipaux évalués ; il n'est pas rare que les habitants des petits pays recourent davantage, voire exclusivement, aux portails nationaux. L'Asie a une valeur moyenne de l'ISLL de 0,688, avec une variance significative indiquant des disparités en matière d'infrastructure numérique et de progrès technologique. Dans cette région, Beyrouth, Pyongyang, Dili et Sana'a n'ont pas de portails urbains évalués. L'Afrique et les Amériques comptent aussi de nombreuses villes sans portails. En Océanie, il n'est pas surprenant qu'Auckland et Sydney soient les villes les plus performantes. Cependant, de nombreux petits États insulaires en développement (PEID) recourent aux portails nationaux, ce qui explique l'absence de portails urbains évalués dans certaines parties de la région.

Figure 4.3 Variations régionales de l'ISLL en 2024



Petits États insulaires en développement et autres pays de taille et de population réduites

Les 37 PEID répartis à travers le monde sont confrontés à des défis particuliers, notamment l'isolement géographique, des ressources limitées et une vulnérabilité accrue aux fluctuations environnementales et économiques. Seuls 15 de ces pays disposent de portails urbains dédiés à l'e-gouvernement local, les 22 autres ayant recours aux portails nationaux. Dans le classement de l'ISLL 2024, Singapour excelle avec une valeur de 0,8750, et Saint-Domingue et La Havane font des progrès importants avec des valeurs respectives de 0,5938 et 0,3750. Malgré les contraintes géographiques, la ville de Malé aux Maldives a également une valeur de l'ISLL de 0,3750, démontrant ainsi sa résilience en matière de progrès numérique.

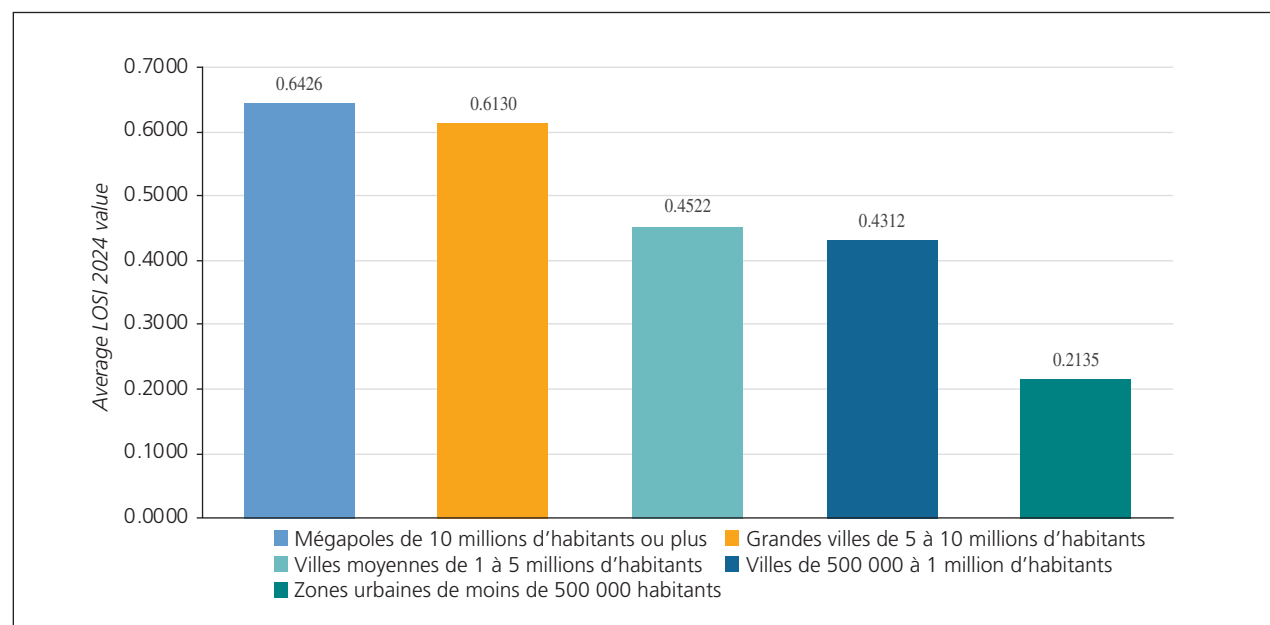
Dans les PEID et autres petits pays, il est souvent logique que l'ensemble de la population utilise un portail central. Certains de ces États, dont le Qatar et Singapour, ont contacté le DESA de l'ONU au sujet de l'enquête préparatoire - le questionnaire sur le gouvernement local (QGL) - et ont demandé que le portail national soit évalué à la place du portail de la ville. Dans certains cas, l'une des villes de ce pays est évaluée, comme la Vella à Andorre et la ville de Monaco à Monaco. Le QGL peut permettre de comprendre comment fonctionne la coordination de l'e-gouvernement entre les niveaux national et local dans un pays, ce qui facilite le choix du portail à évaluer. En participant au QGL, les petits États insulaires en développement et d'autres pays relativement petits peuvent se faire une idée de leurs pratiques en matière de l'e-gouvernement local. Cette participation peut permettre l'amélioration des stratégies de l'e-gouvernement, une meilleure prestation de services et un meilleur alignement entre les initiatives numériques nationales et locales. Le DESA de l'ONU a déjà envoyé des invitations par les canaux appropriés et travaille actuellement avec les PEID et d'autres pays de petite taille et de faible population pour participer au processus QGL en vue d'améliorer la compréhension et l'efficacité des pratiques de l'e-gouvernement au niveau local.

L'impact de la taille de la population

Pour les enquêtes de 2022 et de 2024, les résultats des niveaux de l'ISLL dans les villes ont été analysés selon la taille de leur population. En 2024, 13 des villes évaluées étaient des mégapoles de 10 millions d'habitants ou plus, 19 de grandes villes de 5 à 10 millions d'habitants, 66 des villes moyennes de 1 à 5 millions d'habitants ; 33 avaient une population comprise entre 500 000 et 1 million d'habitants, et 62 étaient des agglomérations urbaines de moins de 500 000 habitants. Les résultats actuels sont cohérents avec les résultats précédents indiquant que les villes plus peuplées ont tendance à avoir des valeurs moyennes plus élevées de l'ISLL. Une représentation graphique de ces tendances est présentée dans la figure 4.4, illustrant les valeurs moyennes de l'ISLL pour différentes catégories de taille de population.

Les valeurs plus élevées de l'ISLL que les grandes villes ont réussi à atteindre souligne leur potentiel accru de prospérité économique et d'opportunités d'emploi pour les résidents de ces villes et les gouvernements locaux. Les bonnes performances de l'ISLL peuvent être attribuées à maints facteurs, notamment l'abondance relative de ressources et de talents dans les grandes villes, ainsi que la demande accrue de services en ligne dans les zones densément peuplées. Le soutien budgétaire est indispensable au développement de l'e-gouvernement local. L'accroissement de la population s'accompagne d'une augmentation des recettes fiscales, ce qui facilite l'investissement dans l'amélioration des services publics et des infrastructures. L'accroissement de la population constitue également un terrain fertile pour la mise en œuvre d'initiatives de villes intelligentes, avec des ressources abondantes et des viviers de talents diversifiés, dont on tire parti pour stimuler l'innovation et le développement urbain durable. L'exploitation du potentiel de la croissance démographique dans les zones urbaines peut servir de force motrice à même de faire progresser la transformation numérique et favoriser des villes inclusives, résilientes et durables pour l'ensemble des résidents. Toutefois, la réduction de la fracture numérique entre les villes de différentes tailles de population exigera une allocation stratégique des ressources et une innovation numérique continue pour améliorer la prestation des services publics dans tous les types d'environnements urbains.

Figure 4.4 Valeurs moyennes de l'ISLL en 2024 par taille de population



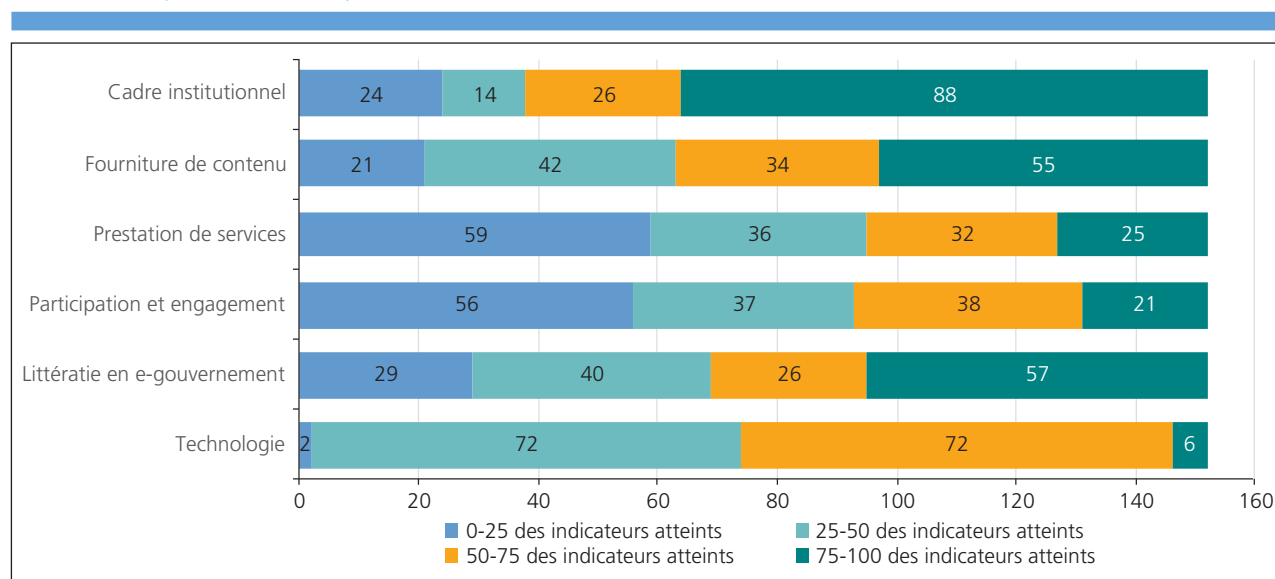
Mise en œuvre des indicateurs de l'ISLL dans les portails des villes

En 2024, l'ISLL comprend six critères distincts - cadre institutionnel, fourniture de contenu, prestation de services, participation et engagement, littératie en e-gouvernement et technologie - avec un total de 95 indicateurs. Ce cadre élargi incarne une approche globale de l'évaluation des services locaux en ligne, englobant des aspects traditionnels, comme le contenu et la technologie, ainsi que de nouvelles dimensions, comme la littératie en e-gouvernement. Le critère ajouté souligne que les compétences numériques sont de plus en plus reconnues comme essentielles pour l'engagement des citoyens dans les services de gouvernement en ligne. S'agissant de l'Enquête 2024, certains nouveaux indicateurs de l'ISLL ont été ajoutés et d'autres ont été réorganisés pour mieux se conformer aux indicateurs de l'ISL.

A l'instar de l'Enquête 2022, le taux de conformité le plus élevé est constaté pour le critère lié au cadre institutionnel, la majorité des villes satisfaisant à des indicateurs tels que la fourniture d'informations de contact et une représentation claire de la structure organisationnelle (voir Figure 4.5). Le second taux de conformité le plus élevé a trait au critère nouvellement introduit de la littératie en e-gouvernement, qui comprend des indicateurs tels que la disponibilité de fonctions de recherche, la gratuité de l'accès à Internet et la présence de politiques de protection de la vie privée sur les portails des administrations municipales. Le taux de conformité aux indicateurs en rapport avec la fourniture de contenu est également relativement élevé en raison des efforts déployés par les municipalités pour présenter un contenu varié axé sur les priorités locales, comme la santé, l'environnement et l'éducation. Les indicateurs appropriés portent sur la présentation d'informations et de ressources en relation avec ces domaines cibles. Comme en 2022, le niveau de conformité le plus faible est constaté pour le critère technologique, en raison de facteurs liés à la conformité aux normes d'affichage, de validation du balisage et d'accessibilité, ainsi qu'à l'absence d'options de recherche avancée dans les portails des villes.

Alors que de nombreuses villes satisfont à tous les indicateurs en relation avec le critère du cadre institutionnel, Madrid, Londres, New York et Tokyo sont les seules à répondre aux conditions requises par l'ensemble des indicateurs relatifs à la fourniture de contenu. D'excellents taux de conformité ont également été atteints par Riyad pour la prestation de services, Séoul pour la participation et l'engagement, et Doubaï pour la technologie. Ces résultats mettent en évidence les différents degrés de réussite des villes à répondre aux diverses exigences de l'e-gouvernement local.

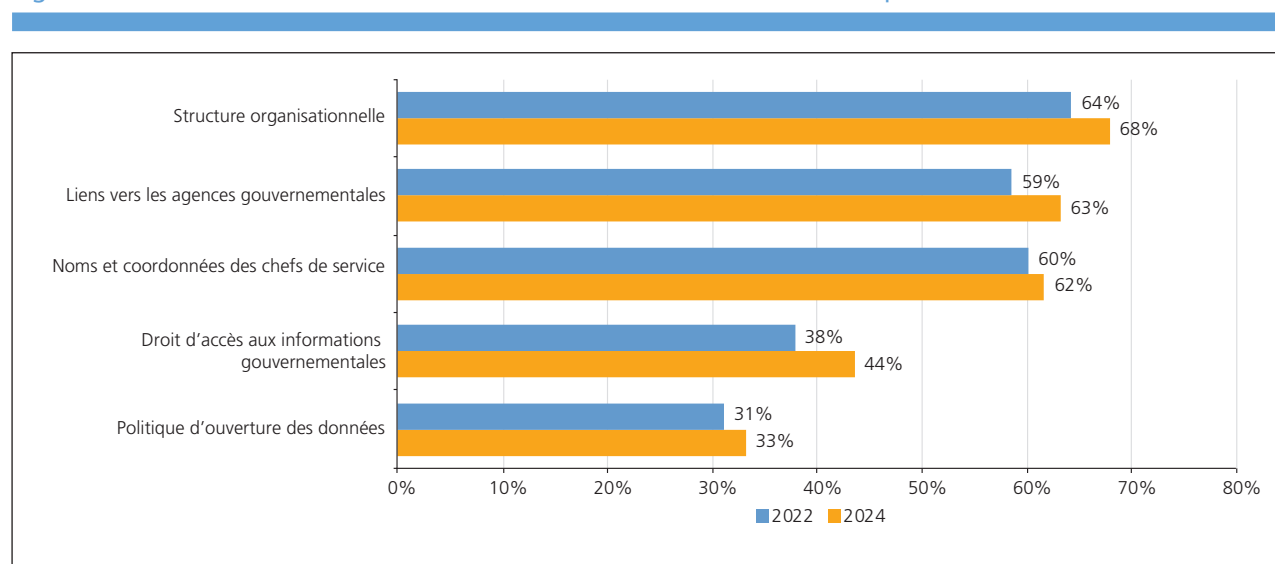
Figure 4.5 Mise en œuvre des indicateurs de l'ISLL sur les portails e-gouvernement des villes
(Nombre de villes)



Cadre institutionnel

En écho aux tendances constatées en 2022, les indicateurs du cadre institutionnel les plus fréquemment satisfaits sont généralement ceux qui sont simples et faciles à mettre en œuvre (voir figure 4.6). Il s'agit notamment de fournir des informations claires sur la structure organisationnelle de la municipalité (68 %), d'indiquer le nom et les coordonnées des chefs de service (62 %) et de fournir des liens vers d'autres agences gouvernementales (63 %). L'ISLL 2024 reflète également une augmentation marginale du nombre de portails de villes qui fournissent des informations sur le droit d'accès à l'information et des détails sur les politiques d'ouverture des données. Les structures organisationnelles clarifient les rôles et les responsabilités au sein des collectivités locales, ce qui favorise la transparence et la responsabilité. La liste des noms et des titres des chefs de service permet aux habitants de communiquer plus facilement avec les fonctionnaires pour leur faire part de leurs préoccupations. Les liens vers les agences gouvernementales, tels que ceux figurant sur la page de l'annuaire du gouvernement de Singapour, permettent aux habitants de trouver rapidement les services dont ils ont besoin. Dans l'ensemble, ces indicateurs sont essentiels pour une gouvernance locale efficace, responsable et inclusive.

Figure 4.6 Mise en œuvre des indicateurs du cadre institutionnel sur les portails des villes



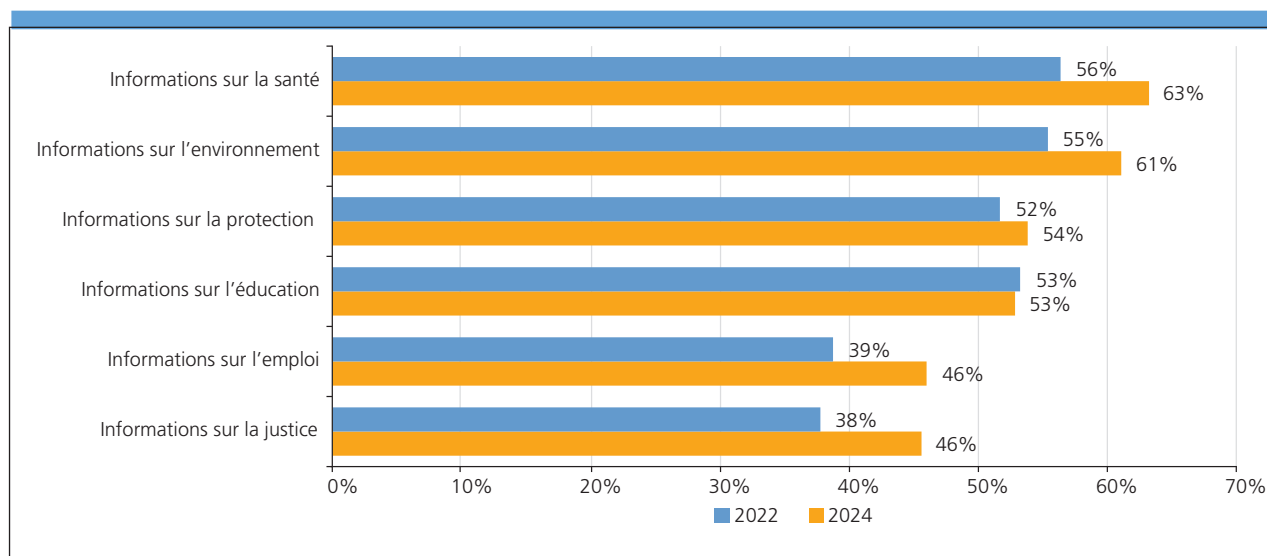
La disponibilité des informations relatives au droit d'accès à l'information gouvernementale varie considérablement d'une ville à l'autre. Certaines villes fournissent des informations complètes, tandis que d'autres n'ont que peu ou pas d'informations disponibles. De nombreuses villes font référence à des lois ou réglementations spécifiques qui régissent l'accès aux informations gouvernementales, telles que les lois relatives à la liberté d'information ou à l'accès à l'information. Par exemple, Berlin, Toronto et la ville de New York ont mis en place une législation visant à assurer la transparence et l'accès à l'information gouvernementale, et les dispositions légales pertinentes peuvent être consultées sur les portails des villes respectives. Le fait de fournir des informations gouvernementales directement sur le site Web et d'indiquer les sources extérieures auprès desquelles des informations supplémentaires peuvent être obtenues peut réduire les demandes d'information de la part des utilisateurs et est considéré comme une bonne pratique. La ville de New York, par exemple, donne accès aux rapports et aux données du gouvernement par le biais de diverses plateformes, notamment le NYC Government Publications Portal pour les rapports et les publications des agences municipales (accessibles via le site officiel [nyc.gov](https://www.nyc.gov)), le portail NYC Open Data pour les ensembles de données ouvertes et NYC311 pour les informations sur les quartiers et les vérifications de l'état d'avancement des demandes. Plusieurs villes, dont Guayaquil, Lima et la ville de Panama, disposent de portails ou de sections dédiés à la transparence sur leur site Web, où les citoyens peuvent accéder aux informations gouvernementales. La loi organique sur la transparence et l'accès à l'information publique de Guayaquil oblige toutes les institutions du secteur public à diffuser un minimum d'informations actualisées à caractère obligatoire sur le site Web de l'institution. Dans certains cas, les villes ne fournissent pas d'informations sur le droit d'accès à l'information gouvernementale directement sur leur site Web, mais proposent des liens vers des sources nationales ou vers la législation. Si certaines villes, comme Toronto, facturent une redevance minimale pour le traitement des demandes d'informations gouvernementales, la plupart des villes proposent ce service gratuitement aux consommateurs.

Fourniture de contenu

La figure 4.7 montre les taux de conformité avec les indicateurs de fourniture de contenu pour des secteurs spécifiques en 2022 et 2024. Les résultats des critères de contenu de l'ISLL 2024 révèlent une tendance claire : un nombre croissant de portails urbains accordent la priorité aux informations qui répondent aux besoins les plus urgents des résidents. Les informations relatives à la santé restent prédominantes, probablement en raison des préoccupations actuelles en matière de santé publique. L'augmentation de 55 à 61 % de la disponibilité des contenus liés à l'environnement témoigne de l'importance croissante accordée à la durabilité et au rôle des villes dans la réalisation des ODD. La proposition d'informations sur la protection sociale et l'éducation a peu évolué par rapport à 2022. Toutefois, la disponibilité des informations sur l'emploi est passée de 39 à 46 % et celle des informations sur la justice de 38 à 46 %. Ces tendances réaffirment l'engagement des portails des villes à répondre aux divers besoins des résidents, en accord avec les stratégies municipales visant à renforcer l'engagement et l'autonomisation. Des progrès importants ont été accomplis en matière de fourniture de contenu, mais il y a encore place pour la croissance, puisque moins des deux tiers des portails urbains évalués proposent des informations sur la santé ou l'environnement, un peu plus de la moitié présentent des informations sur le bien-être social et l'éducation, et encore moins permettent aux utilisateurs d'accéder à des informations relatives aux secteurs de l'emploi et de la justice.

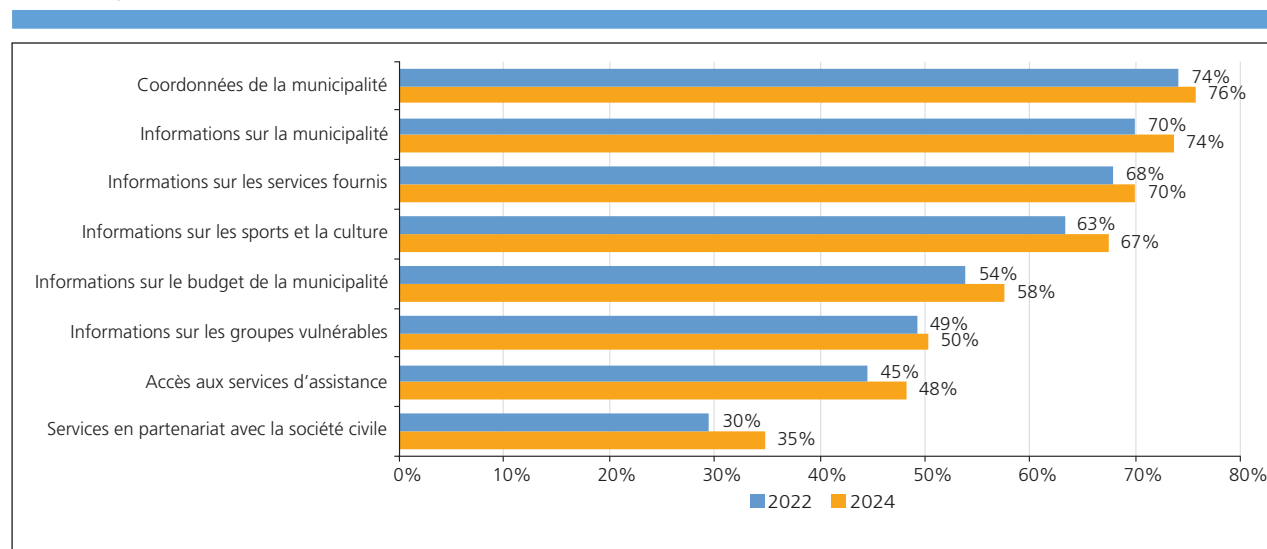
Les 30 indicateurs de contenu évalués couvrent un large éventail. Ils vont de la satisfaction des besoins quotidiens, comme la fourniture d'informations sur les services proposés et les coordonnées des personnes à contacter, aux informations assurant l'accessibilité et la fourniture d'une assistance grâce à des caractéristiques telles que le service d'assistance et des informations pertinentes pour les groupes vulnérables. Certains indicateurs de contenu sont axés sur la promotion des efforts de durabilité par la fourniture de données sur les questions environnementales, les politiques de pollution de l'air, les informations sur la sécurité routière et les initiatives de préparation aux situations d'urgence. L'ISLL évalue également l'intégration des dernières technologies dans les pratiques de gouvernance, entre autres la fourniture de données ouvertes, des indications sur les initiatives de villes intelligentes et l'utilisation de technologies émergentes. La transparence et la responsabilité des processus de passation des marchés publics sont également examinées.

Figure 4.7 Mise en œuvre des indicateurs de fourniture de contenu sur les portails des villes : informations sectorielles



La figure 4.8 met en évidence les indicateurs essentiels dans la catégorie « répondre aux besoins quotidiens ». Les résultats de l'enquête ISLL 2024 sont similaires à ceux de 2022, montrant que la plupart des portails évalués fournissent des caractéristiques essentielles, comme les coordonnées de la municipalité, des informations générales sur la municipalité et des détails sur les services disponibles en ligne. Cependant, les informations adaptées aux groupes vulnérables ne sont disponibles que dans la moitié des portails évalués, ce qui indique que des améliorations sont nécessaires dans ce domaine. La disponibilité des informations sur le budget municipal s'est améliorée mais reste sous-optimale avec un peu moins de 58 %. Plus des deux tiers des portails municipaux évalués donnent désormais accès à des informations et à des ressources sportives et culturelles. Le gouvernement de Singapour propose une gamme de services en ligne pour soutenir les immigrants, en favorisant l'intégration communautaire et l'acclimatation culturelle. Le portail comprend des ressources telles que Your Neighbourly Welcome Guide, qui présente aux nouveaux résidents un aperçu sur la culture locale et encourage les liens communautaires en partageant les histoires des résidents établis. L'ensemble des programmes disponibles comprend des visites à domicile, des activités d'apprentissage communautaire et le parcours de citoyenneté de Singapour, qui se termine par une cérémonie officielle de citoyenneté. En outre, le portail propose des forums permettant aux résidents

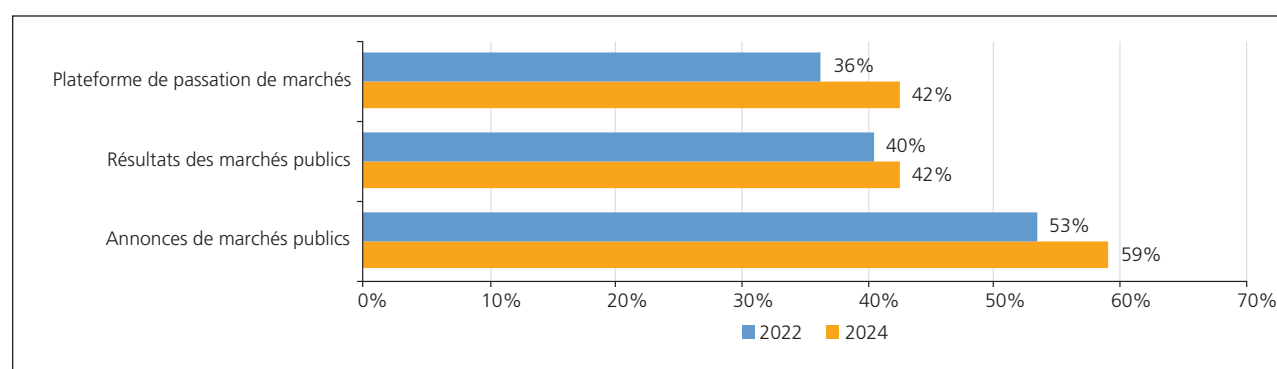
Figure 4.8 Mise en œuvre des indicateurs de fourniture de contenu dans les portails urbains : répondre aux besoins quotidiens



de partager leurs opinions, et facilite les réunions annuelles, ce qui permet aux nouveaux migrants de contribuer activement aux activités de la communauté et d'en bénéficier

L'analyse de 2024 se rapportant à la passation de marchés publics révèle que 59 % des portails urbains évalués partagent des annonces de marchés publics, ce qui représente une augmentation notable par rapport aux 53 % de 2022. La publication des résultats des marchés publics a enregistré une hausse plus modeste, passant de 40 à 42 %. L'adoption de plateformes de marchés publics en ligne a connu une croissance significative, passant de 36 % en 2022 à 42 % en 2024. Les villes qui utilisent des portails nationaux se voient attribuer un point à condition qu'elles renvoient à un portail de passation de marchés dont les lignes directrices sont claires. Par exemple, le portail de la ville de Dublin, dans sa section Doing Business with the Council (« Faire des affaires avec la section du conseil »), explique clairement les lignes directrices en matière de passation de marchés publics et fournit un lien vers le portail national (etenders.gov.ie). Inversement, le portail d'approvisionnement électronique de Tokyo sert de plateforme centralisée pour la gestion électronique des processus de passation de marchés, facilitant des activités de passation de marchés transparentes et efficaces pour les agences gouvernementales et les fournisseurs de la ville.

Figure 4.9 Informations relatives aux passations de marchés publics sur les portails des villes



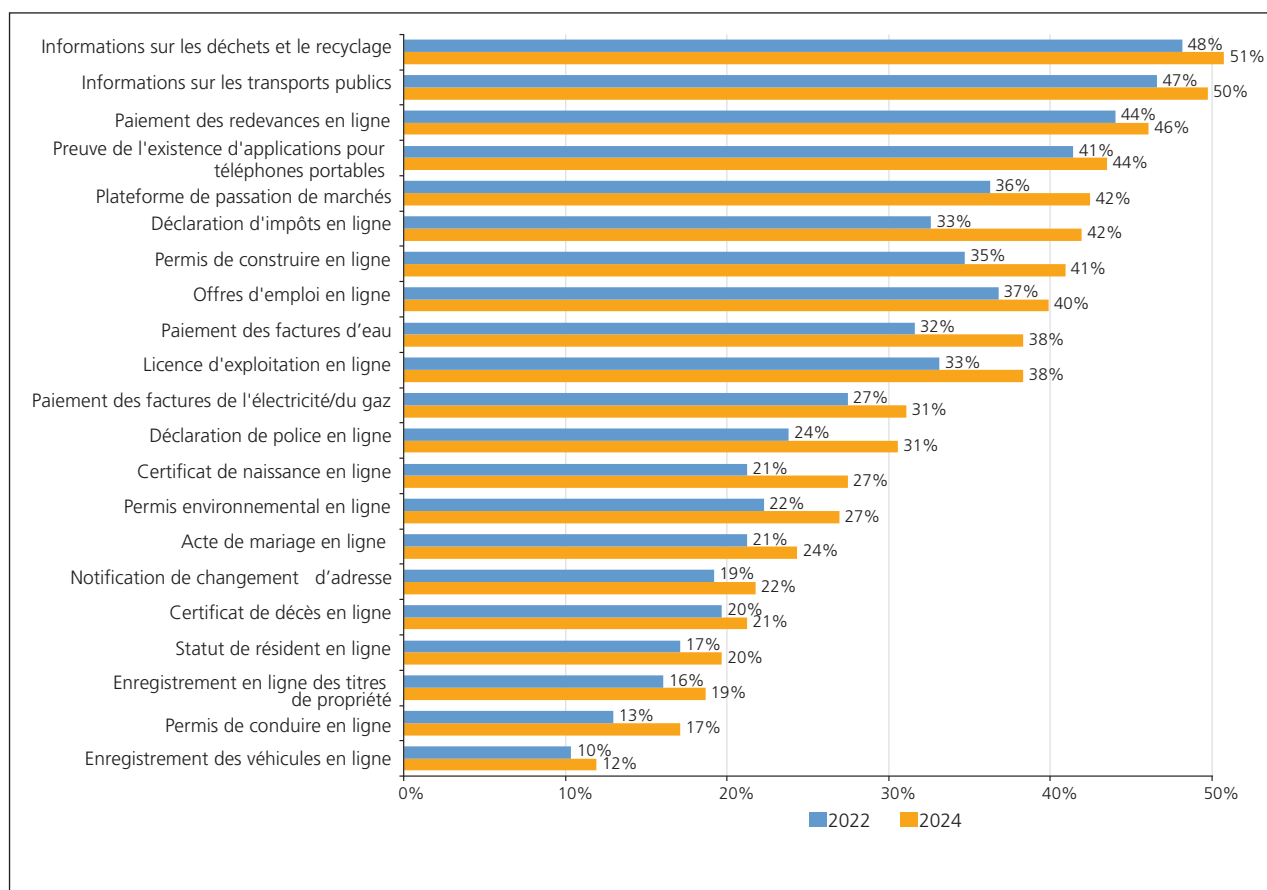
Prestation de services

Bien que la prestation de services continue d'afficher le niveau de conformité le plus faible parmi les six critères évalués (voir figure 4.5), les données révèlent une augmentation notable de la disponibilité des services en ligne depuis 2022, plusieurs indicateurs montrant une amélioration (voir figure 4.10). Parmi les indicateurs les plus fréquemment satisfaits figurent ceux liés aux informations sur les déchets et le recyclage, ainsi qu'aux services de transport public, suivis des options de paiement en ligne pour les amendes, les factures de services publics et les services.

Il est encourageant de constater la présence accrue d'informations concernant les déchets et le recyclage sur les portails des villes, car cela atteste d'un engagement croissant en faveur de la durabilité environnementale et de l'implication des habitants dans les efforts de gestion des déchets. Les villes reconnaissent l'importance de proposer à la population un accès à des ressources sur la réduction des déchets, le recyclage et la réutilisation afin d'encourager les comportements respectueux de l'environnement et de promouvoir un engagement généralisé dans la lutte contre les défis environnementaux. Ces tendances sont prometteuses et peuvent contribuer de manière significative à la durabilité environnementale. Le portail de la ville de Berlin affiche des conseils complets sur la gestion et l'élimination des déchets dans la ville, en apportant des informations sur l'élimination des déchets encombrants, les dons de vêtements, le recyclage des déchets électroniques et le tri des déchets ménagers. Par l'intermédiaire de son portail, le gouvernement de la ville souligne l'importance de la responsabilité environnementale, en publiant des informations sur les centres de recyclage, les organisations de dons et les points de collecte des polluants, afin de faciliter les pratiques d'élimination appropriées et de promouvoir la durabilité au sein de la communauté.

La disponibilité sur les portails des villes d'informations et de services concernant les transports publics reflète un engagement pour l'amélioration de la mobilité urbaine et la réduction des embouteillages. Les villes reconnaissent l'importance de fournir aux résidents d'un accès pratique aux horaires des transports publics, aux cartes des itinéraires, aux informations sur les tarifs et aux options de paiement. En proposant ces services en ligne, les villes visent l'amélioration de l'efficacité globale et l'accessibilité des systèmes de transport public, l'encouragement de l'utilisation de modes de transport durables et la réduction de la dépendance à l'égard des véhicules privés.

Figure 4.10 Mise en œuvre des indicateurs de prestation de services sur les portails des villes

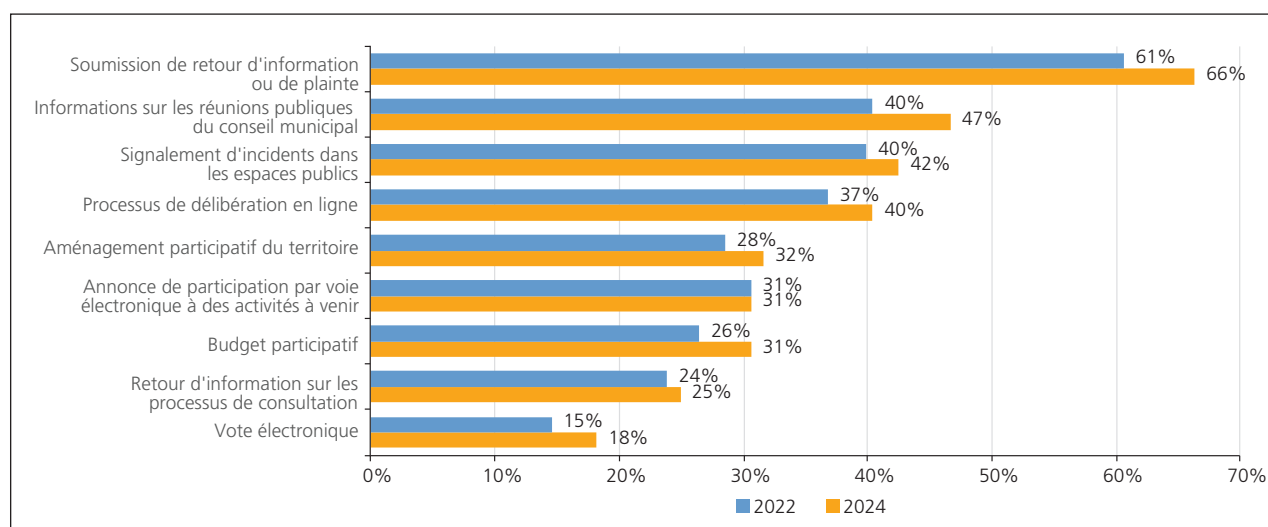


Participation et engagement

Tel qu'illustré dans la figure 4.11, les taux de conformité pour la plupart des indicateurs de participation et d'engagement de l'ISLL ont augmenté entre 2022 et 2024. Des progrès notables ont été accomplis en ce qui concerne le retour d'information / le dépôt de plaintes, les informations sur les réunions publiques du conseil municipal et le budget participatif. D'autres indicateurs, tels que le vote électronique, le signalement d'incidents dans les espaces publics, l'aménagement participatif du territoire, les processus de délibération en ligne, le retour d'information sur les processus de consultation et l'annonce de participation par voie électronique à des activités à venir, ont enregistré des augmentations légères à modérées ou sont restés stables sur la période de deux ans.

La plupart des portails urbains intègrent des mécanismes de retour d'information afin de promouvoir et de faciliter l'engagement des habitants. Malé, la capitale des Maldives et sa ville la plus peuplée, s'engage à traiter toutes les demandes de retour d'information dûment complétées dans un délai de cinq jours ouvrables. Rome permet aux habitants de soumettre des suggestions, des commentaires,

Figure 4.11 Mise en œuvre des indicateurs de participation et d'implication sur les portails des villes



des plaintes, voire des rapports concernant les activités ou les bureaux du gouvernement local, et s'engage à répondre dans un délai de trente jours, en identifiant le bureau et le personnel concernés qui supervisent l'enquête, et en fournissant des informations sur les mesures prises. La ville de Dublin informe ses habitants des moyens dont ils disposent pour signaler divers problèmes à des services désignés, sans exiger d'eux l'adhésion à des procédures de plaintes officielles. Les plaintes officielles adressées au conseil municipal de Dublin peuvent être déposées par courrier, par courriel ou en ligne via le Citizen Hub (le Centre du citoyen), en étant assuré de l'obtention d'un accusé de réception officiel dans les trois jours ouvrables et d'une réponse attendue du service concerné dans les vingt-et-un jours. Les personnes insatisfaites peuvent faire remonter leur plainte au directeur général dans un délai de quinze jours ouvrables, puis au bureau du médiateur si le problème persiste.

Le vote électronique ne se limite pas strictement aux processus électoraux ; il s'étend souvent à la prise de décision sur diverses initiatives, projets ou idées au sein des portails de la ville. La disponibilité et l'utilité de cette option varient. Certaines plateformes présentent des fonctionnalités de vote électronique pour des projets ou des concours spécifiques, avec des données probantes d'engagement passé mais une activité actuelle limitée. D'autres exigent une inscription pour accéder aux résultats du vote électronique ou offrent des possibilités de vote en ligne sur des sujets spécifiques. Dans certains cas, le vote électronique est intégré dans des programmes de budgétisation participative. Bien que ces exemples soient encourageants, une mise en œuvre généralisée reste rare, avec des cas sporadiques de vote électronique constatés dans différentes municipalités. De plus, bien que certaines plateformes offrent aux citoyens des possibilités claires de participer au vote électronique, l'impact politique de telles contributions reste flou dans certains cas. Dans l'ensemble, si les services de vote électronique sont présents sous diverses formes, ils représentent souvent une minorité parmi les mécanismes de participation disponibles sur les portails des villes.

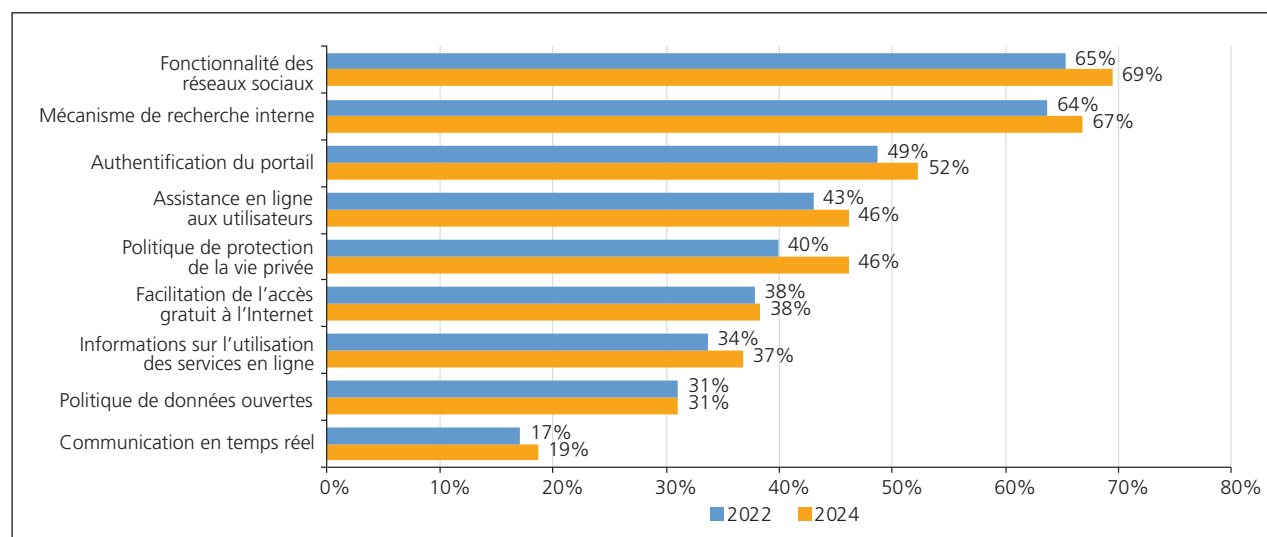
Littératie en e-gouvernement

Dans l'édition 2024 de l'enquête sur l'e-gouvernement, le DESA de l'ONU introduit le concept de littératie en e-gouvernement pour mesurer la capacité des résidents - en particulier les groupes vulnérables - à utiliser les services de l'e-gouvernement et à profiter des opportunités de participation par voie électronique. Dans la présente analyse, la littératie en e-gouvernement est basée sur l'évaluation des caractéristiques clés des portails gouvernementaux, entre autres les services de soutien, la protection de la vie privée, l'authentification de l'identité numérique et l'accès aux ressources en ligne, car ces indicateurs sont alignés sur l'amélioration de la littératie numérique et de l'engagement dans divers domaines. Bien que la compétence en matière d'e-gouvernement ne soit pas une catégorie spécifique en 2022, bon nombre de ses indicateurs ont été inclus dans l'évaluation de l'ISLL, ce qui permet d'établir des comparaisons entre les données de 2022 et celles de 2024. Comme le montre la figure 4.12, des progrès ont été accomplis dans plusieurs domaines, les taux de conformité augmentant pour des

indicateurs, comme la fonctionnalité de communication en temps réel, la disponibilité d'informations sur l'utilisation des services en ligne, les politiques de confidentialité, les fonctions d'assistance en ligne aux utilisateurs, l'authentification des portails, les mécanismes de recherche interne et l'intégration de fonctions de réseautage social dans les portails gouvernementaux. Ces progrès attestent d'une volonté d'améliorer l'accessibilité et l'engagement des utilisateurs des services proposés en ligne.

De nombreux membres de la société restent déconnectés numériquement et risquent de rester des laissés-pour-compte dans un monde qui évolue rapidement en ligne. La fourniture d'un accès gratuit à l'Internet au niveau local est essentielle pour assurer l'inclusion. La disponibilité d'espaces physiques pour l'accès aux services en ligne varie d'une ville à l'autre. Certaines municipalités proposent des centres de services ou des « îlots numériques » au sein des administrations, qui facilitent l'accès aux services en ligne et fournissent souvent une assistance personnelle. Vienne est une ville qui propose des îlots numériques, de même qu'une assistance aux utilisateurs de services en ligne. Belmopan, au Belize, dispose de nombreux points d'accès Wi-Fi mobiles gratuits. Les bibliothèques publiques servent souvent de centres d'accès aux services en ligne, le Wi-Fi gratuit étant largement disponible dans de nombreuses villes. Si certaines villes disposent d'espaces dédiés à l'accès numérique, tels que des centres communautaires ou des bibliothèques, d'autres ne disposent pas d'installations clairement identifiées pour l'accès public à l'Internet. Fait notable, certaines villes offrent un accès Wi-Fi gratuit dans les espaces publics tels que les parcs, les places et les stations de métro, ce qui améliore encore la connectivité. Ces efforts variés pour assurer l'accès public à l'Internet soulignent l'importance accordée à l'inclusion numérique dans la gouvernance moderne.

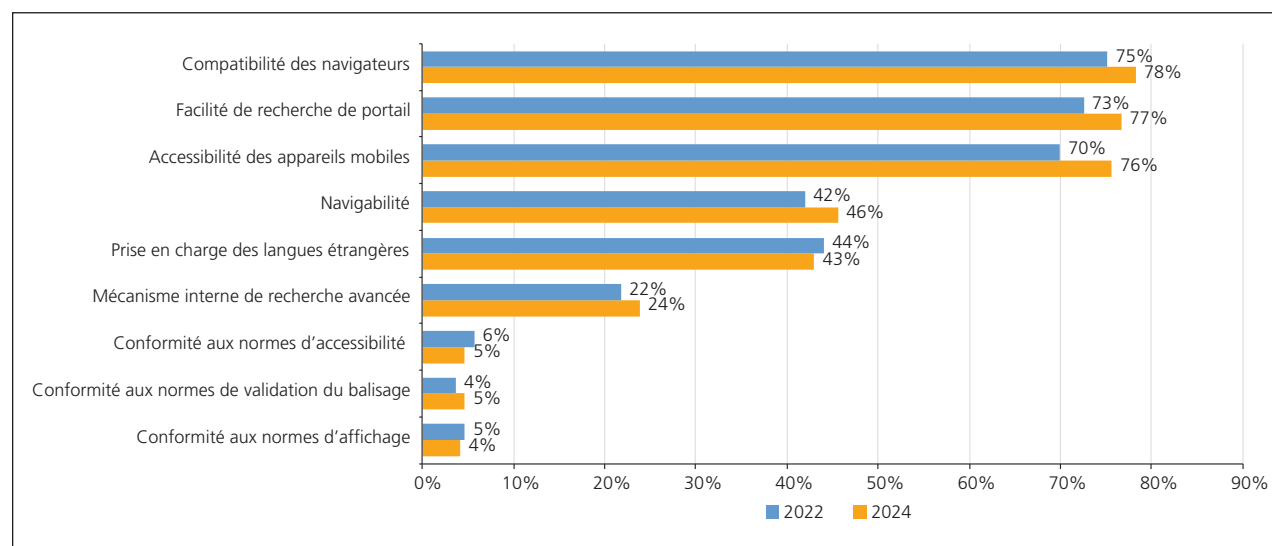
Figure 4.12 Mise en œuvre des indicateurs de littératie en e-gouvernement sur les portails des villes



Technologie

Comme illustré à la figure 4.13, il y a eu des améliorations dans la plupart des indicateurs technologiques de l'ISLL depuis 2022. La différence notable est que les taux de conformité ont augmenté pour ce qui relève de l'accessibilité des appareils mobiles (de 70 à 76 %), la facilité de trouver des portails (de 73 à 77 %), et la compatibilité des navigateurs (de 75 à 78 %). Des indicateurs tels que la disponibilité de mécanismes internes de recherche avancée, le support des langues étrangères et la navigabilité ont également enregistré des améliorations. Cependant, les taux de conformité ont légèrement diminué en ce qui concerne l'alignement avec les normes d'affichage, les normes de validation du balisage et les normes d'accessibilité. À titre d'exemple des avancées technologiques réalisées, le site Web du Centre de services du gouvernement municipal de Pékin a introduit des fonctionnalités d'accès aisé et adaptées aux personnes âgées, comme la fonctionnalité de synthèse vocale, les grandes polices de caractères et les couleurs personnalisables, ainsi qu'une zone de services tout-en-un pour simplifier l'accès à divers services pour les personnes en situation de handicap et les personnes âgées. Ces améliorations visent à rendre les services gouvernementaux plus accessibles et conviviaux pour les groupes spécifiques, assurant ainsi une expérience en ligne plus satisfaisante pour un plus large

Figure 4.13 Mise en œuvre d'indicateurs technologiques (IT) sur les portails urbains



éventail de consommateurs.

L'importance des moteurs de recherche ne peut être surestimée. Un nombre croissant de personnes ayant besoin de services ou d'informations se tournent vers les moteurs de recherche et les outils d'IA générative tels que ChatGPT et Copilot pour obtenir de l'aide. Dans le contexte actuel, la capacité à trouver aisément les portails des villes sur la première page de résultats produite par un moteur de recherche est d'une importance capitale. Cela fait en sorte que les résidents et les visiteurs puissent accéder rapidement aux informations et services importants proposés par les gouvernements municipaux. Il convient de noter que, dans un large éventail de pays, les liens vers les portails des villes apparaissent systématiquement parmi les premiers résultats des moteurs de recherche populaires tels que Google, Bing et Yahoo. La visibilité sur les moteurs de recherche est essentielle pour assurer un accès fluide aux services et informations municipaux.

4.3 Des villes intelligentes pour un développement durable

Une ville intelligente pour le développement durable incarne une vision du progrès urbain conforme aux principes d'inclusivité, de sécurité, de résilience et de durabilité clairement exprimés dans l'ODD 11. Les villes qui offrent de nombreuses opportunités et favorisent la prospérité peuvent également faire face à des défis tels que de mauvaises conditions de santé et la dégradation de l'environnement. L'intégration des technologies numériques dans les infrastructures et services urbains est essentielle pour relever de tels défis et d'autres défis similaires. En tirant parti des innovations numériques, les villes peuvent mieux répondre aux besoins des résidents, améliorant ainsi la qualité de vie, la capacité de travail et la durabilité. L'ISLL souligne l'importance des technologies numériques pour permettre aux responsables locaux d'améliorer les conditions urbaines et de répondre aux besoins des communautés allant évoluant. Cette insistance sur l'autonomisation numérique est conforme à l'objectif général consistant en la création de villes qui ne soient pas seulement technologiquement avancées, mais aussi inclusives, résilientes et durables sur le plan environnemental. A cette fin, l'ISLL peut servir d'outil de mesure des progrès de l'e-gouvernement au sein des villes.

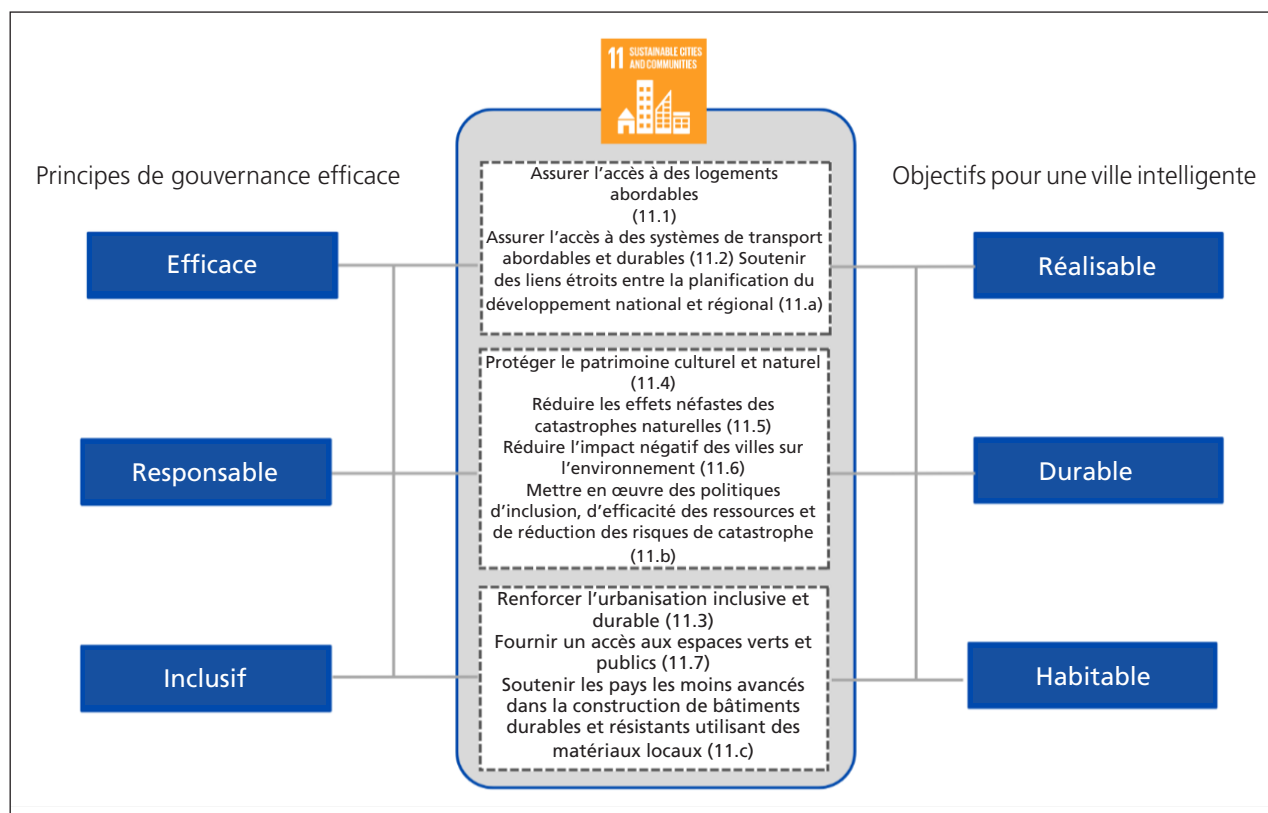
Un certain nombre d'initiatives de villes intelligentes ont été lancées dans le monde entier. Il importe de noter à cet égard qu'il n'existe pas de définition universellement reconnue d'une ville intelligente. La transformation numérique des espaces urbains est un processus ou un trajet dynamique plutôt qu'une destination statique. De par les progrès rapides de la technologie, les villes peuvent continuellement évoluer et améliorer leurs capacités intelligentes. Le DESA de l'ONU, par le biais de ses évaluations de l'ISLL depuis 2018, a contribué à mettre en évidence diverses initiatives de villes intelligentes, mais n'a pas fourni de lignes directrices définitives sur ce qui constitue une ville intelligente. L'UIT propose la définition suivante : « Une ville durable intelligente est une ville innovante qui utilise les technologies de l'information et de la communication (TIC) et d'autres moyens pour

améliorer la qualité de vie, l'efficacité du fonctionnement et des services urbains et la compétitivité, tout en veillant à répondre aux besoins des générations actuelles et futures en ce qui concerne les aspects économiques, sociaux, environnementaux et culturels ». Cette définition, basée sur la recommandation UIT-T Y.4900, et approuvée par les 193 États membres de l'UIT, est devenue une norme internationale, qui est également utilisée pour les produits livrables du programme Unis pour les villes durables et intelligentes (U4SSc). Bien que la définition de l'UIT soit largement reconnue, le concept de ville intelligente continue d'être interprété et mis en œuvre de diverses manières à travers le monde.

Une ville intelligente est essentiellement une ville qui répond aux besoins de ses habitants en tirant parti des technologies numériques. Les responsables gouvernementaux de la ville jouent un rôle décisif dans l'identification des priorités et des défis locaux, ainsi que dans l'utilisation des outils numériques les plus appropriés pour répondre efficacement à ces besoins.

Pour accomplir davantage de progrès, il est essentiel que les initiatives de villes intelligentes soient alignées sur les objectifs de l'ODD 11, ainsi que sur les principes de gouvernance efficace approuvés par le Comité des experts sur l'administration publique (voir figure 4.14). Les onze principes de la gouvernance efficace pour le développement durable sont regroupés sous trois sous-titres : efficacité, responsabilité et inclusivité. L'efficacité repose sur la garantie que les institutions municipales disposent de l'expertise et des ressources nécessaires pour relever les défis urbains de manière appropriée et efficace. La responsabilité met l'accent sur l'importance de la transparence, de l'intégrité et du suivi indépendant pour renforcer et préserver la confiance du public dans le gouvernement. L'inclusivité favorise l'implication de tous les segments de la société dans les processus de prise de décision, faisant en sorte que personne ne soit laissé à la traîne. Lorsque ces principes sont liés aux objectifs de viabilité, de praticabilité et de durabilité, les habitants des villes intelligentes peuvent s'attendre à des environnements urbains non seulement technologiquement avancés, mais aussi propices à une haute qualité de vie, à la réussite économique et à la préservation de l'environnement. Les villes qui intègrent intentionnellement les principes de gouvernance efficace dans leurs initiatives de ville

Figure 4.14 Intégration des principes de gouvernance efficace et des cibles liés à l'ODD 11 dans le développement des villes intelligentes et durables



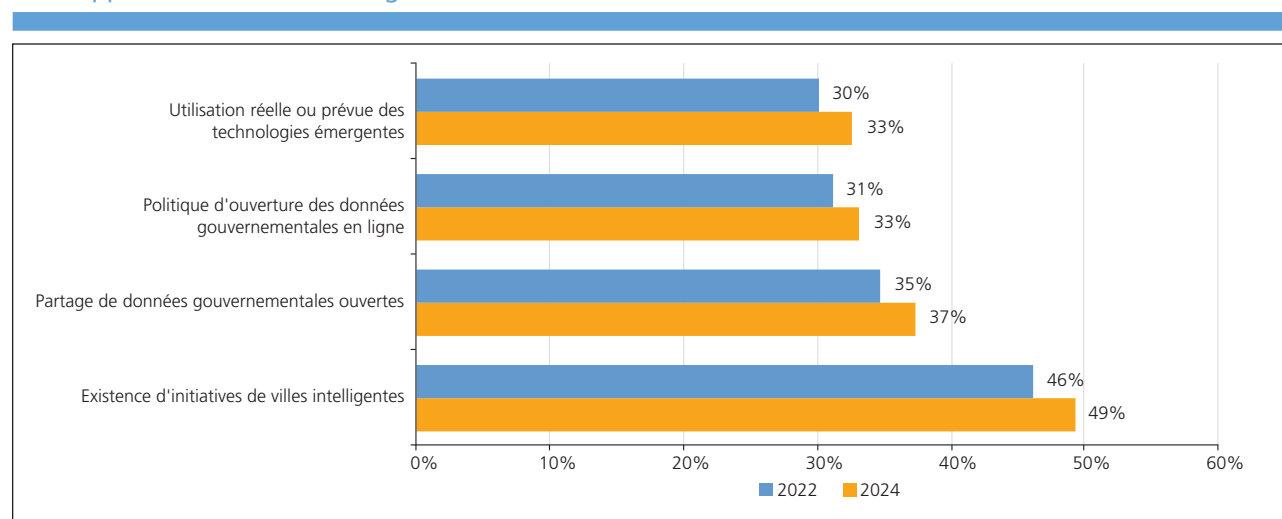
intelligente seront mieux positionnées pour répondre à ces attentes et soutenir un développement urbain inclusif, résilient et durable.

La figure 4.15 présente des indicateurs de substitution issus de l'évaluation de l'initiative ISLL, qui peuvent donner un aperçu sur le degré d'état de préparation numérique pour l'aménagement de la ville intelligente. Ces indicateurs constituent un outil précieux pour l'évaluation du niveau de numérisation et d'innovation dans les environnements urbains, et soulignent l'importance des données pour faire avancer les initiatives de ville intelligente. Les données ne servent pas seulement à éclairer les processus de prise de décision, mais aussi à fonder les applications d'intelligence artificielle et d'autres projets de villes intelligentes. Dans les évaluations de l'ISLL, des indicateurs tels que l'existence d'initiatives de villes intelligentes, le partage de données gouvernementales ouvertes, la présence de politiques en ligne pour l'accessibilité des données et des indications sur l'utilisation de technologies émergentes donnent un aperçu précieux des progrès accomplis par les villes pour devenir plus intelligentes et mieux répondre aux besoins des résidents.

Une analyse des initiatives de villes intelligentes dans le monde révèle des niveaux et des stades variables d'engagement, de mise en œuvre et de visibilité. De nombreuses villes, dont Doubaï, Amsterdam, Riyad, Séoul, Singapour et New York, sont activement engagées en matière d'aménagement de villes intelligentes. Des villes comme Berlin, Copenhague et Istanbul disposent de départements, d'unités ou de projets dédiés uniquement à l'aménagement de villes intelligentes, ce qui atteste de leur fort engagement en faveur du développement urbain numérique. La ville intelligente de Berlin est le fruit d'une collaboration entre diverses parties prenantes, notamment des agences gouvernementales, des entreprises privées, des établissements universitaires et les habitants eux-mêmes, qui travaillent tous ensemble à la création d'un environnement urbain plus vivable, plus résilient et plus prospère. L'Observatoire des solutions de Copenhague est une unité de développement relevant de l'administration technique et environnementale de la municipalité de Copenhague. L'Observatoire fait office d'incubateur pour le développement de villes intelligentes et tire parti des possibilités offertes par les observatoires urbains, qui sont des terrains d'essai en conditions réelles au sein même de la ville. Ces observatoires offrent l'échelle idéale pour des expériences systématiques et ciblées, de même que pour l'exploration de nouvelles solutions. En développant, en testant et en mettant en œuvre des solutions innovantes dans les observatoires urbains, le Copenhagen Solutions Lab obtient des informations précieuses sur celles qui peuvent être efficacement mises à l'échelle pour englober de plus grandes zones de la ville, ce qui profitera en fin de compte à l'ensemble de la ville de Copenhague. Cette approche constitue également une base essentielle pour des décisions éclairées concernant les investissements dans les nouvelles technologies liées aux initiatives de ville intelligente de la municipalité.

Le programme Smart Municipalities and Artificial Intelligence (Municipalités intelligentes et

Figure 4.15 Les indicateurs de l'ISLL en tant qu'indicateurs intermédiaires attestant le progrès vers le développement des villes intelligentes



intelligence artificielle) en Arabie saoudite est axé sur la transformation des paysages urbains par la numérisation et l'intégration de l'IA dans les principaux secteurs verticaux. En se fondant sur des technologies de pointe telles que la vidéosurveillance et les drones dotés d'IA, le programme vise à optimiser les activités d'inspection et à améliorer la sécurité. Grâce à des initiatives telles que les plateformes intelligentes de gestion des déchets et les poubelles connectées, il cherche à renforcer la propreté et la préservation de l'environnement. En employant des outils numériques, comme l'analyse des sentiments sur les médias sociaux et les demandes de propositions numériques, le programme vise à accroître l'accessibilité aux services administratifs et à mieux impliquer les gens dans les activités communautaires et les processus de prise de décision. La ville de Mexico a mis en place une plateforme innovante pilotée par l'IA pour lutter contre les disparités entre les hommes et les femmes dans l'élaboration des politiques urbaines. Supervisée par le Secrétariat aux affaires féminines, cette plateforme intègre diverses sources de données traitées par l'IA pour apporter des informations détaillées sur les priorités essentielles au niveau granulaire, jusqu'à chaque pâté de maisons. Elle soutient des initiatives sensibles au genre axées sur l'amélioration de la connectivité des transports et des services locaux de garde d'enfants, favorisant en fin de compte l'autonomisation économique des femmes et la promotion d'une gouvernance urbaine inclusive. Dotée d'une interface conviviale, la plateforme permet aux décideurs politiques de prendre des mesures éclairées sur la base des informations fournies. En améliorant les données d'enquête à l'aide de modèles avancés de compréhension du langage naturel, la ville de Mexico s'assure que les voix des femmes sont entendues et que leurs perspectives sont intégrées dans la formulation des politiques. Ces efforts contribuent collectivement à la création d'un écosystème de ville numérique qui améliore les services municipaux et les avantages pour les résidents, tout en assurant des opérations efficaces au moyen d'approches analytiques avancées et d'entretien des capacités numériques.²²

L'initiative « Unis pour des villes intelligentes et durables » (U4SSC), coordonnée par l'UIT, la Commission économique des Nations unies pour l'Europe et le Programme des Nations unies pour les établissements humains (ONU-Habitat), et soutenue par 16 entités des Nations unies, joue un rôle central dans l'avancement des efforts ayant pour objectif la création de villes durables intelligentes et l'atteinte des ODD, en particulier l'objectif 11, qui vise à rendre les villes inclusives, sûres, résilientes et durables. L'initiative U4SSC fournit une plateforme mondiale pour l'échange de connaissances et la collaboration, favorisant le développement de politiques et de stratégies qui promeuvent des solutions urbaines intelligentes. Elle a mis au point une série d'indicateurs clés de performance (ICP) pour les villes intelligentes et durables, notamment des mesures sur les infrastructures TIC, la durabilité environnementale, la qualité de vie et la gouvernance urbaine. Ces indicateurs aident les villes à mesurer leurs progrès, à identifier les domaines devant être améliorés, et à mettre en œuvre des politiques fondées sur des données qui contribuent au développement urbain durable. Grâce à ces efforts, l'U4SSC aide les villes à devenir plus efficaces, plus vivables et plus résilientes, en alignant la croissance urbaine sur l'agenda général des ODD. L'ISLL complète ces efforts en évaluant la disponibilité et la qualité des services en ligne au niveau local, soulignant par-là l'importance des synergies entre les entités des Nations unies en matière de promotion d'approches intégrées et basées sur les données pour une gouvernance et un développement urbains durables.

4.4 Questionnaire sur le gouvernement local

Le questionnaire sur le gouvernement local (QGL) est une enquête préparatoire destinée à soutenir le processus de l'ISLL. Le modèle d'enquête QGL se trouve dans la section 9 de l'annexe technique. Bien que ce questionnaire n'affecte pas directement les valeurs de l'indice ou les classements, il joue un rôle important en aidant les évaluateurs à vérifier les fonctionnalités Web correctes et à se référer aux documents politiques les plus récents. Le questionnaire QGL comporte 46 questions au total, auxquelles les personnes interrogées n'ont pas apporté toutes les réponses attendues. Les questions couvrent huit groupes d'informations : le cadre institutionnel, le cadre juridique, la stratégie et la mise en œuvre, l'utilisation des services en ligne, la satisfaction des utilisateurs, les médias sociaux, la gestion des situations de crise et d'urgence, ainsi que la ville intelligente et les nouvelles technologies. Au total, 51 représentants de collectivités locales ont participé à l'Enquête 2024 (10 d'Afrique, 7 des Amériques, 23 d'Asie, 10 d'Europe et 1 d'Océanie), ce qui représente un taux de réponse de 26 %. Bien que ce taux soit encore relativement faible, il représente une amélioration par rapport au taux de réponse du QGL 2022, estimé à 22 % (avec 42 pays participants). Le Département des

affaires économiques et sociales de l'ONU s'attend à ce qu'un plus grand nombre de villes participent au QGL au fil du temps, fournissant ainsi des données enrichies pour les prochaines éditions de l'Enquête sur l'e-gouvernement.

Le QGL a été mis en ligne au début de l'année 2023 et il a également été envoyé aux municipalités. La figure 4.16 souligne les mots clés les plus fréquemment employés dans les réponses apportées par les villes. Les termes « citoyens » et « gouvernement », « numérique » et « services » ont été marqués comme des priorités absolues, ce qui indique un effort concerté des autorités municipales pour accorder la priorité à la numérisation des services publics, de même qu'un engagement pour l'amélioration de l'accessibilité et de l'efficacité pour les résidents locaux. La prédominance du terme « information » souligne l'importance de fourniture d'un contenu complet sur les portails des villes, ainsi que le souci de veiller à ce que les citoyens aient accès à des informations pertinentes et actualisées. Bien que le terme « intelligent » figure en bonne place, l'occurrence relativement faible des mots « IA » et « durable » suggère que si les initiatives de villes intelligentes gagnent du terrain, l'intelligence artificielle et les mesures de durabilité ne sont peut-être pas encore totalement intégrées dans les stratégies générales de l'e-gouvernement. La présence modérément élevée du terme « budget » peut souligner à quel point les considérations financières sont capitales pour les initiatives locales de l'e-gouvernement, tandis que l'attention accordée au termes « logement » et « transport » peut signifier les priorités sectorielles dans les efforts consentis par les gouvernements pour relever les défis urbains et améliorer les services essentiels par le biais de l'innovation numérique.

Les résultats du QGL 2024 montrent que les villes ayant répondu fournissent des services de manière stable sur le Web et introduisent de plus en plus de contenu par le biais de canaux mobiles. Une observation digne d'être notée concerne certaines villes - au moins 16 % de l'échantillon - qui utilisent plus d'un site Web pour des domaines spécifiques de l'e-gouvernement (entre autres les services électroniques, la participation par voie électronique, les données gouvernementales ouvertes et la passation des marchés publics). La plupart des organigrammes des villes comprennent un responsable de l'information chargé de superviser la mise en œuvre des objectifs municipaux en matière de l'e-gouvernement. La plupart des municipalités sont alignées sur les objectifs et collaborent avec les agences centrales de l'e-gouvernement, contribuant ainsi aux objectifs plus larges de l'e-gouvernement national et tirant parti des ressources nationales. La plupart des villes allouent une partie de leur budget à des projets de l'e-gouvernement et relient ces initiatives à des objectifs spécifiques de développement durable fondés sur les besoins des habitants. La mise en réseau avec d'autres villes et organisations au niveau national ou international est un phénomène croissant, qui permet aux autorités locales d'échanger des informations, d'accéder à l'expertise, de

Figure 4.16 Résumé des mots-clés du questionnaire sur le gouvernement local



partager les meilleures pratiques et les plateformes numériques, et d'améliorer le renforcement des capacités. Une lacune est identifiée en matière de fourniture de données ouvertes, signalée par la légère diminution des statistiques d'utilisation et de la publication de données sur la satisfaction des utilisateurs. Les municipalités se basent de plus en plus sur les médias sociaux, en utilisant une variété d'outils pour s'engager avec les résidents, et améliorer ainsi l'inclusivité et l'accessibilité des activités de l'e-gouvernement.

Enfin, même si les technologies émergentes sont une caractéristique stable de l'e-gouvernement local parmi ceux ayant répondu au QGL, il reste un écart important en matière d'application des technologies d'IA dans le processus décisionnel des collectivités locales. Une analyse des réponses au QGL montre que l'IA est utilisée pour améliorer divers aspects de la gouvernance, de la prestation de services publics et de la gestion urbaine. L'Azerbaïdjan travaille sur une stratégie nationale de l'IA, visant l'aménagement de villes intelligentes et la mise en place d'infrastructures technologiques avancées. Bahreïn intègre l'IA dans son application Mycapital pour améliorer l'efficacité des services, et organise des ateliers pour former les fonctionnaires à l'impact de l'IA et d'autres nouvelles technologies sur les services publics. Monaco utilise l'IA pour la sécurité des événements publics et la prévision des catastrophes naturelles, cette dernière étant illustrée par son système de détection des dangers alimenté par l'IA. La stratégie nationale de Singapour en matière d'IA vise à faire du pays un chef de file en matière de solutions d'IA évolutives d'ici à 2030 par l'intégration de l'IA dans la fabrication, les solutions urbaines et d'autres secteurs stratégiques. Les Émirats arabes unis encouragent l'innovation en matière d'IA par le biais d'initiatives telles que l'observatoire de l'IA et la stratégie de blockchain de Dubaï, promouvant l'utilisation de l'IA pour améliorer la prestation des services publics et positionner Dubaï en tant que chef de file en matière d'adoption de l'IA. Partout dans le monde, l'IA joue un rôle déterminant dans le renforcement de l'efficacité des services, de la sécurité et de la gestion urbaine globale.

Des informations complémentaires sur l'examen du QGL sont disponibles dans le document « Évaluer le gouvernement numérique local : une analyse des municipalités du monde entier / Assessing digital government at the local level : an analysis of worldwide municipalities » préparé pour la prochaine conférence internationale sur la théorie et la pratique de la gouvernance électronique, qui se tiendra à Pretoria du 1er au 4 octobre 2024.²⁴

4.5 Application de la méthodologie relative à l'ISLL dans les pays

Réseau ISLL

En raison de ressources limitées, le DESA de l'ONU n'a pu inviter que les villes les plus peuplées des 193 États membres à participer aux enquêtes ISLL de 2022 et 2024. Ces villes ont été sélectionnées pour couvrir le plus grand nombre de résidents possible. Cependant, l'application de la méthodologie ISLL

Figure 4.17 Application de la méthodologie ISLL dans les pays

2022	2023
Brésil 	Grèce 
Jordanie 	Inde 
State of Palestine 	État de Palestine 

pour l'évaluation de l'e-gouvernement dans un plus grand nombre de villes de pays individuels a suscité un vif intérêt et, au cours des deux dernières années, le DESA de l'ONU a pu signer des protocoles d'accord et s'associer à diverses institutions pour mener des projets pilotes ISLL, en collaboration avec l'Unité opérationnelle de l'Université des Nations unies sur la gouvernance électronique axée sur les politiques (UNU-EGOV), dans plusieurs villes de pays sélectionnés. En 2022, la méthodologie ISLL a été appliquée dans l'État de Palestine, en Jordanie et au Brésil. En 2023, la méthodologie a été appliquée en Inde, en Ouzbékistan et en Grèce. À l'heure actuelle, des évaluations sont menées au Brésil (deuxième application), en République de Corée, en Tanzanie et en Tunisie. Pour passer en revue les projets achevés et lire les documents finaux préparés par les entités partenaires, rendez-vous sur les liens fournis dans la figure ci-dessous.

On s'attend à ce qu'un nombre croissant de partenaires utilisent la méthodologie ISLL, fassent partie du réseau ISLL, soutiennent les gouvernements nationaux et locaux, et aident d'autres villes qui pourraient être confrontées à des défis similaires en matière de développement de l'e-gouvernement. Le DESA de l'ONU et l'Unité opérationnelle de l'Université des Nations unies sur la gouvernance électronique axée sur les politiques (UNU-EGOV) accueillent favorablement les opportunités de collaboration pour l'application de la méthodologie ISLL dans différents pays ; les parties intéressées sont encouragées à contacter la Division des institutions publiques et du gouvernement numérique en se rendant sur : dpidg@un.org.

4.6 Principales conclusions et recommandations

- Les conclusions de l'enquête ISLL 2024 indiquent qu'il existe une forte corrélation entre le développement des portails nationaux et celui des villes, mais que les portails nationaux sont généralement plus performants que ceux des villes. Il est essentiel de continuer le suivi et l'évaluation du développement de l'e-gouvernement au niveau local et national pour combler les lacunes et soutenir la transformation numérique à tous les niveaux.
- La valeur moyenne de l'ISLL est restée stable à environ 0,51 entre 2022 et 2024. Bien que la moitié du chemin ait été franchie par l'ensemble du groupe couvert par l'enquête relativement au respect des indicateurs de développement, il existe encore une marge de progression importante. Presque tous les indicateurs montrent une augmentation de 1 à 8 % de la conformité globale, ce qui souligne l'utilité de l'ISLL en tant qu'outil d'orientation pour le développement du portail de la ville.
- L'Europe est en tête des valeurs ISLL, avec une moyenne de 0,803, ce qui reflète un degré élevé d'uniformité en matière de prestation services numériques à travers les villes de cette région. Toutefois, de nombreuses villes d'Afrique et des Amériques n'ont toujours pas de présence en ligne.
- En 2024, comme en 2022, l'analyse indique que les villes les plus peuplées ont tendance à avoir des valeurs ISLL plus élevées, car elles sont en mesure de bénéficier de ressources abondantes et d'une plus forte demande de services en ligne. Ces villes sont susceptibles de rester en tête de la prestation de services numériques, en grande partie en raison de leur plus grande capacité à investir et à introduire des innovations dans leurs systèmes de gouvernance électronique.
- Parmi les six critères évalués pour l'ISLL 2024, le taux de conformité moyen le plus élevé est constaté dans le cas du critère lié au cadre institutionnel, la plupart des villes respectant 75 à 100 % des indicateurs. Le critère de la littératie en e-gouvernement, nouvellement introduit, présente le deuxième taux de conformité global le plus élevé.

Notes de fin

- ¹ Groupe indépendant de scientifiques nommés par le Secrétaire général des Nations unies, Rapport mondial sur le développement durable 2023 ; Temps de crise, temps de changement : la science pour accélérer les transformations vers le développement durable (publication des Nations unies, 2023), disponible sur <https://sdgs.un.org/sites/default/files/2023-06/Advance%20unedited%20GSDR%2014June2023.pdf>.
- ² Nations unies, Département des affaires économiques et sociales, et autres Départements, « Note d'orientation interorganisations : accélérer la localisation des ODD pour tenir la promesse du Programme de développement

- durable à l'horizon 2030 », 29 mai 2024, disponible sur <https://sdgs.un.org/sites/default/files/2024-06/Policy%20Brief%20FINAL%20May%2029%205%2024.pdf>.
- 3 Nations unies, Assemblée générale et Conseil économique et social, « Progrès vers les objectifs de développement durable : vers un plan de sauvetage pour les peuples et la planète », rapport du Secrétaire général, 27 avril 2023 (A/78.80-E/2023/64), disponible sur <https://unstats.un.org/sdgs/files/report/2023/secretary-general-sdg-report-2023--EN.pdf>.
 - 4 Secrétaire général des Nations unies, « Message vidéo du Secrétaire général pour le 10e Sommet européen des régions et des villes », 18 mars 2024, disponible sur <https://www.un.org/sg/en/content/sg/statement/2024-03-18/secretary-generals-video-message-for-the-10th-european-summit-of-regions-and-cities>.
 - 5 Programme des Nations unies pour les établissements humains (ONU-Habitat), Rapport sur les villes du monde 2020 : la valeur de l'urbanisation durable (Nairobi, 2020), page 3, disponible sur https://unhabitat.org/sites/default/files/2020/10/wcr_2020_report.pdf.
 - 6 Réglementation berlinoise et base de données de jurisprudence, « Loi sur la promotion de la liberté d'information dans le Land de Berlin (loi berlinoise sur la liberté d'information - IFG), du 15 octobre 1999 » (en allemand), disponible sur <https://gesetze.berlin.de/bsbe/document/jlr-InfFrGBEP3>.
 - 7 Ville de Toronto, « Liberté d'information », disponible sur <https://www.toronto.ca/city-government/accountability-operations-customer-service/access-city-information-or-records/freedom-of-information/>.
 - 8 Ville de New York, « Bienvenue sur le site du gouvernement de New York pour le dépôt de demandes au titre de la loi sur la liberté de l'information », Dossiers Ouverts, disponible sur <https://a860-openrecords.nyc.gov/>.
 - 9 Cabinet du maire de Guayaquil, « Transparence 2023 », disponible sur https://www.rpguayaquil.gob.ec/?page_id=22#:~:text=La%20Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Transparencia,m%C3%ADnima%20actualizada%20de%20naturaleza%20obligatoria.
 - 10 Municipalité de Lima, disponible sur www.munlima.gob.pe or <https://www.gob.pe/munilima>.
 - 11 Cabinet du maire de Panama, « Articles », disponible sur <https://transparencia.mupa.gob.pa/>.
 - 12 Association Populaire, « Intégration communautaire », disponible sur <https://www.pa.gov.sg/our-programmes/community-integration/>.
 - 13 Conseil municipal de Dublin, « Magasins d'approvisionnement et gestion », disponible sur <https://www.dublincity.ie/business/doing-business-council/public-procurement#:~:text=Procurement%20in%20Dublin%20City%20Council%20is%20largely%20a%20devolved%20function,legislative%2C%20regulatory%20and%20policy%20requirements>.
 - 14 Gouvernement métropolitain de Tokyo, « Système de passation de marchés en ligne », disponible sur <https://www.e-procurement.metro.tokyo.lg.jp/sp/index.html>.
 - 15 État de Berlin (Portail officiel de la capitale), « Poubelle : où mettre les vieux trucs ? », disponible sur <https://www.berlin.de/special/neu-in-berlin/745723-744080-muell-wohin-mit-den-alten-sachen.html#:~:text=Gr%C3%B6%C3%9Ferer%20M%C3%BCll%2C%20wie%20z.B.%20alte,bestimmen%20Menge%20keine%20Geb%C3%BChren%20an>.
 - 16 Maldives, « Dépôt de plaintes », disponible sur <https://one.gov.mv/services/64817572-0469-2165-9155-4307b425ee88>.
 - 17 Conseil municipal de Dublin, « Comment déposer une plainte », disponible sur <https://www.dublincity.ie/council/council-explained/complaints>.
 - 18 Union internationale des télécommunications, page « À propos », disponible sur <https://www.itu.int/cities/about/>.
 - 19 Le DESA de l'ONU, « 11 principes de gouvernance effective », disponible sur https://publicadministration.un.org/portals/1/images/cepa/principles_of_effective_governance_english.pdf.
 - 20 État de Berlin, « Berlin, Ville intelligente », disponible sur <https://smart-city-berlin.de/en/>.
 - 21 Observatoire des solutions de Copenhague, page « Contact » disponible sur <https://cphsolutionslab.dk/en/contact>.
 - 22 Ville de Mexico, Secrétariat des femmes, disponible sur <https://www.semujeres.cdmx.gob.mx/secretaria/acerca-de>.
 - 23 UIT, Unis pour des villes intelligentes et durables, disponible sur <https://u4ssc.itu.int/>.
 - 24 Vincenzo Aquaro, Demetrios Sarantis, Delfina Soares, Deniz Susar & Angelica Marie Zundel, « Évaluer le gouvernement numérique local : une analyse des municipalités du monde entier », communication préparée pour la Conférence internationale sur la théorie et la pratique de la gouvernance électronique, qui se tiendra à Pretoria du 1er au 4 octobre 2024 (en cours de publication).

Supplément relatif à l'IA et au gouvernement numérique

A.1 Introduction

Au cours des dernières années, l'intégration de l'intelligence artificielle (IA) dans l'administration publique a attiré l'attention du monde entier. Il est communément admis que les technologies de l'IA peuvent améliorer les opérations du secteur public en remplaçant les tâches administratives par des processus automatisés, en améliorant l'efficacité et en éliminant les retards et les redondances. Toutefois, cette évolution n'est pas sans risques. Le manque d'examen minutieux des progrès de l'IA au cours de la dernière décennie et la compréhension restreinte de la nature et de l'étendue de leurs conséquences ont suscité des inquiétudes dans nombre de pays, conduisant à ce que l'on appelle parfois la « course à la réglementation de l'IA ». Étant donné que le développement de puissantes technologies de l'IA, comme les grands modèles linguistiques (GML), va plus vite que l'élaboration de politiques et de cadres réglementaires nationaux, l'IA est devenue un point central dans les discussions sur la transformation numérique dans le secteur public.

En mars 2024, les Nations unies ont adopté la résolution A/RES/78/2651, soulignant par là le potentiel que l'IA a de soutenir ou d'entraver la réalisation des 17 Objectifs de développement durable (ODD). Cette résolution a été suivie par la résolution A/RES/78/311, qui examine les moyens d'améliorer la coopération internationale en matière de renforcement des capacités d'utilisation et de gestion de l'intelligence artificielle. En outre, l'IA a constitué un thème de discussion essentiel au sein de nombreux comités et groupes de travail des Nations unies, entre autres le pacte numérique mondial de l'Assemblée générale dans le cadre du Pacte pour l'avenir. Au niveau national, de nombreux pays de premier plan, dont le Canada, la Chine, les membres de l'Union européenne, la République de Corée, Singapour et les États-Unis d'Amérique, sont les premiers à s'être activement lancés dans la réglementation et l'utilisation de l'IA.

Le présent supplément à l'Enquête 2024 sur l'e-gouvernement porte sur l'intégration de l'IA dans le domaine public et le gouvernement numérique. Bien qu'il s'agisse là d'un aspect spécifique et plus étroit, par comparaison avec les discussions générales sur la réglementation et la gouvernance de l'IA, il n'en demeure pas moins vrai que cela doit faire l'objet d'un examen décisif. En outre, ce supplément vise à examiner minutieusement l'intégration de l'IA dans le domaine public, qui subit l'influence du débat beaucoup plus général sur les cadres réglementaires visant à en faire bénéficier la société. Le supplément apporte un bref résumé des opportunités et des défis perçus, associés à la technologie de l'IA, en particulier dans le secteur public, suivi d'une vue d'ensemble des efforts nationaux, régionaux et mondiaux pour la réglementation de l'IA. Il souligne les avantages de l'utilisation de bacs à sable réglementaires (cadre qui permet d'être exempté de réglementations spécifiques pour tester un nouveau produit/processus) dans l'élaboration de cadres réglementaires, en présentant un certain nombre d'initiatives réussies dans ce domaine.



Crédit photo: [shutterstock.com](https://www.shutterstock.com).

A.1 Introduction	159
A.2 L'IA dans le secteur public : opportunités et défis	160
A.2.1 Les opportunités	160
A.2.2 Les défis	160
A.3 Gouvernance de l'IA et cadres réglementaires	161
A.3.1 Initiatives des Nations unies	162
A.3.2 Stratégies nationales en matière d'IA	163
A.3.3 Approches centrées sur l'humain	164
A.4 Littératie liée à l'IA au renforcement des capacités	164
A.4.1 Une structure solide pour la gouvernance des données et du numérique	165
A.4.2 La littératie liée à l'IA	166
A.4.3 Bacs à sable réglementaires	167
A.5 Principales recommandations	168
A.5.1 S'appuyer sur les efforts existants	168
A.5.2 Jeter les bases appropriées pour l'avancement des technologies liées à l'IA	169
A.5.3 S'engager dans une action collective	169

Le supplément expose des exemples de cadres réglementaires et d'agendas mondiaux et nationaux existants ; il présente des recommandations sur la manière de maximiser les avantages tout en minimisant les effets négatifs de la mise en œuvre de l'IA dans le secteur public. Une section mettant en évidence les méthodologies et les cas réussis en renforcement des capacités en matière d'IA, entre autres l'extension de la littératie dans le domaine de l'IA, est incluse dans le but de promouvoir le développement inclusif des technologies liées à l'IA.

A.2 L'IA dans le secteur public : opportunités et défis

A.2.1 Les opportunités

L'IA est reconnue en tant qu'outil efficace pour l'amélioration de l'efficacité et de la productivité du travail. Elle peut être utilisée à de multiples fins, notamment pour détecter des défauts, classer des données et formuler des recommandations. Il existe de nombreux exemples d'utilisation de l'IA pour des produits et des services, tant dans le secteur public que dans le secteur privé, bien que ce dernier ait été particulièrement actif et innovant en matière d'intégration de l'IA.

Les avantages et les opportunités inhérents à l'IA vont au-delà du secteur privé. L'intégration de l'IA dans le secteur public peut également apporter d'énormes avantages. L'IA s'est avérée déterminante pour la prestation de services publics efficaces lors de crises telles que la pandémie du COVID-19. Au Togo, par exemple, le programme de protection sociale Novissi a utilisé l'imagerie satellite et les données de consommation des ménages pour identifier les villages les plus pauvres. Ces villages ont ensuite été classés par ordre de priorité à l'aide d'algorithmes d'apprentissage automatique et de données de téléphonie mobile pour distribuer efficacement 22 millions de dollars à travers trois paiements mensuels, par téléphone mobile, et bénéficiant à 600 000 citoyens dans les zones urbaines. D'autres exemples comprennent l'outil d'auto-évaluation du « médecin virtuel » alimenté par l'IA en Croatie, ainsi que l'utilisation de capteurs et d'algorithmes d'IA à Londres pour réguler le trafic routier. Ce sont là d'excellents exemples de la manière dont l'IA peut contribuer à résoudre les problèmes rencontrés par la société.⁷

Les technologies de l'IA peuvent également favoriser la réalisation des ODD. La communauté mondiale s'est vue rappeler à maintes reprises que le monde n'est pas sur la bonne voie menant vers l'atteinte des objectifs énoncés dans le Programme de développement durable à l'horizon 2030. Au titre du Rapport 2024, une évaluation complète à mi-parcours des 135 cibles des ODD pouvant faire l'objet d'un suivi a été réalisée sur les objectifs de développement durable, et les conclusions n'ont abouti qu'à de simples progrès modérés ou marginaux pour près de la moitié des cibles ; c'est soit qu'il n'y a eu aucun progrès, soit une régression pour 35 % des cibles depuis 2015.

L'appel urgent à l'action en vue de l'accélération des progrès vers la réalisation des ODD intervient à un moment particulièrement difficile, alors que l'économie mondiale est encore sous le choc des effets de la pandémie et que seuls quelques pays ont connu une reprise substantielle. Pour la plupart des pays, il est urgent d'améliorer l'efficacité avec des budgets limités, un défi qui convient parfaitement aux algorithmes de l'IA. Nombreux sont les cas où les gouvernements ont tiré parti de l'IA pour améliorer l'efficacité dans divers secteurs. C'est ainsi que le gouvernement de Singapour a mis en œuvre l'IA dans son service « Moments of Life / Moments de vie » (désormais appelé « Life SG ») pour rationaliser les services gouvernementaux, notamment l'enregistrement des naissances et les soins aux personnes âgées. Le gouvernement indien a mis en œuvre des technologies de l'IA dans le secteur agricole, améliorant la chaîne de valeur pour plus de sept mille producteurs de piments. Plus précisément, le projet pilote « Saagu Baagu », développé en coopération entre le Forum économique mondial et le gouvernement de l'État de Telangana, a permis aux agriculteurs participant au projet d'augmenter de 21 % le rendement des piments par acre, de réduire de 9 % l'utilisation de pesticides et de 5 % celle d'engrais, et d'améliorer de 8 % les prix unitaires grâce à l'amélioration de la qualité.⁸

A.2.2 Les défis

Si les avantages potentiels des technologies de l'IA sont considérables, les risques potentiels le sont tout autant. Les implications éthiques, sécuritaires et sociales de l'IA doivent être examinées avec soin. L'une des préoccupations éthiques est la distorsion des données. Les algorithmes d'IA sont intrinsèquement basés sur des données, ce qui signifie qu'ils s'appuient fortement sur des données

accumulées pour produire des résultats. Par conséquent, toute distorsion dans ces données peut conduire à une représentation erronée ou à une sous-représentation de certains groupes. Ceci est particulièrement problématique lorsque les gouvernements utilisent l'IA pour élaborer des politiques publiques destinées à servir l'ensemble de la population, entre autres les groupes marginalisés. La fracture numérique persistante mise en évidence dans les précédentes enquêtes des Nations unies sur l'e-gouvernement et dans les études sur la gouvernance numérique constitue un défi majeur pour la mise en œuvre des technologies d'IA dans le secteur public, en particulier dans les pays à revenu intermédiaire, les pays à faible revenu et les pays les moins avancés.

Le chapitre 4 de l'Enquête 2022 sur l'e-gouvernement et le chapitre 3 de l'Enquête 2024 sur l'e-gouvernement donnent un aperçu détaillé des disparités numériques au sein des pays et entre eux. Selon les deux enquêtes, des progrès considérables ont été accomplis en matière de réduction de la fracture numérique. Comme l'indique le chapitre 3 de la présente étude, la proportion de la population n'ayant pas accès au numérique est passée de 45 % (3,5 milliards) à un peu plus de 22 % (1,73 milliard) au cours des dernières années. Toutefois, ces progrès sont principalement dus à l'évolution de la situation en Asie ; l'Afrique, l'Océanie et les Amériques n'ont enregistré que peu ou pas de réduction de la fracture numérique. Les disparités concernant les données sont particulièrement problématiques lorsque les technologies de l'IA sont appliquées à des domaines cruciaux tels que les soins de santé. Dans la publication de 2021 intitulée *Éthique et gouvernance de l'intelligence artificielle pour la santé : orientations de l'OMS*, l'inclusivité et l'équité sont identifiées comme des principes éthiques clés pour l'utilisation de l'IA dans les soins de santé. En outre, cette publication souligne la nécessité d'un suivi et d'une évaluation minutieux des technologies d'IA pour éviter tout impact disproportionné sur des groupes spécifiques.¹¹

De plus, l'influence croissante des technologies de l'IA sur le marché du travail est l'expression d'une transformation profonde et d'un risque potentiel de déplacement d'emplois dans différents secteurs. Il est donc nécessaire de mettre en place des systèmes de protection sociale universels solides pour apporter un soutien aux personnes touchées par ces changements rapides et faciliter ainsi les transitions vers d'autres formes d'emploi. Ces mesures devraient inclure des allocations de chômage associées à des politiques actives du marché du travail visant le recyclage des travailleurs déplacés.

A.3 Gouvernance de l'IA et cadres réglementaires

Avec l'avènement des grands modèles linguistiques (GML) et d'autres systèmes d'IA puissants, le discours sur l'IA est passé de l'autonomisation à la réglementation. L'évolution rapide des technologies de l'IA a dépassé les capacités réglementaires des gouvernements. Toutefois, les autorités nationales et internationales sont conscientes de cette dynamique et prennent des mesures pour combler cette lacune. De nombreux États membres des Nations unies ont mis en place différents types d'institutions pour superviser le développement et la réglementation des technologies de l'IA, et protéger ainsi les citoyens contre les risques et les menaces potentiels.

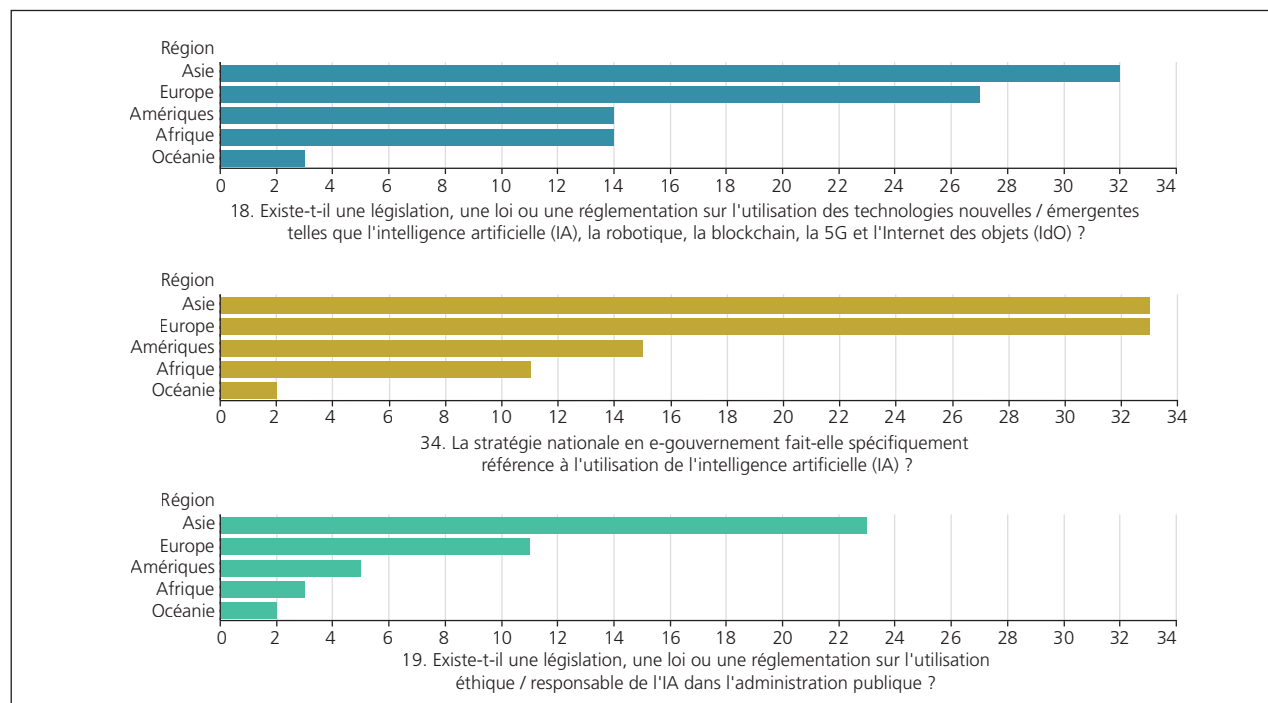
Les dernières enquêtes se sont efforcées de saisir cette transition et d'explorer l'évolution du paysage afférent à l'utilisation et à la réglementation de l'IA en suscitant des commentaires sur des questions spécifiques. Les réponses au questionnaire des États membres (QEM) diffusé par le DAES de l'ONU indiquent que 63 % (90 sur 142) des pays couverts par les enquêtes de 2022 à 2024 déclarent disposer d'une législation ou d'une réglementation sur l'utilisation des technologies nouvelles / émergentes telles que l'IA, la robotique, la blockchain, la 5G et l'internet des objets. Près de la moitié (44 sur 93) des pays ayant répondu ont déjà adopté une législation ou une réglementation sur l'utilisation éthique / responsable de l'IA dans l'administration publique. Si ces chiffres sont dignes d'être notés, étant donné que le discours sur la réglementation de l'IA est relativement récent, ils restent bien en deçà des 88 % de pays (121 sur 137) qui ont élaboré des stratégies d'e-gouvernement ou des stratégies équivalentes. Cette disparité souligne la nécessité d'accélérer les efforts pour établir des cadres réglementaires en matière d'IA au niveau national.

En réponse à la question « La stratégie nationale de l'e-gouvernement fait-elle spécifiquement référence à l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) ? », un total de 94 pays parmi ceux ayant répondu en 2022 et en 2024 indiquent que leurs stratégies nationales en e-gouvernement comprennent une référence explicite à l'IA, soit une augmentation par rapport aux 65 pays de 2020. Les pays qui n'ont pas encore intégré l'IA dans leurs programmes numériques devraient envisager

soigneusement de le faire pour évaluer les avantages et les défis potentiels que la technologie peut apporter, car l'IA peut grandement améliorer la gouvernance et la prestation de services.

Les réponses au QEM sur la réglementation des technologies de l'IA révèlent un déséquilibre régional. L'Asie est la première région, se classant au premier rang pour toutes les questions relatives à la gouvernance de l'IA, suivie de près par l'Europe. Toutefois, les Amériques, l'Afrique et l'Océanie sont très en retard dans l'adoption de réglementations et de politiques en matière d'IA, avec des taux de conformité qui représentent en moyenne moins de la moitié de ceux enregistrés en Asie et en

Figure A.1 Nombre / pourcentage de pays ayant répondu par l'affirmative au QEM sur la réglementation en matière d'IA (total cumulé pour les années 2022 et 2024)



Europe. L'Océanie, en particulier, a besoin d'un soutien considérable pour rattraper les autres régions évaluées, car seuls deux ou trois de ses pays ont adopté des réglementations ou des politiques liées à l'IA.

A.3.1 Initiatives des Nations unies

Les Nations unies ont participé activement aux discussions et aux activités entourant les technologies de l'IA. Le Sommet mondial sur l'IA au service du bien, qui s'est tenu pour la première fois à Genève en juin 2017, est un événement annuel organisé par l'Union internationale des télécommunications (UIT) et divers partenaires au sein et en dehors du système des Nations unies. Le Sommet constitue une plateforme de premier plan pour plaider en faveur de l'utilisation de l'intelligence artificielle dans le cadre de la réalisation des ODD. D'autres efforts entrepris par l'ONU et ses agences pour l'amélioration de la compréhension et de la mise en œuvre de l'IA sont bien documentés dans la publication de l'UIT intitulée *Activités des Nations unies en matière d'intelligence artificielle (IA) 2022* (voir également l'annexe A.18 pour une liste détaillée des initiatives de l'ONU en matière d'IA). Les Nations unies abordent les sujets et les questions liés à l'IA en interne et par l'intermédiaire de ses agences spécialisées, et les discussions sur l'IA sont intégrées dans les travaux des comités et organes existants, notamment la Commission de la science et de la technologie au service du développement et le Comité d'experts de l'administration publique.

La publication de la Recommandation de l'UNESCO sur l'éthique de l'intelligence artificielle en 2021 constitue une étape importante en matière de réglementation des technologies de l'IA par les Nations Unies et ses agences. Cette toute première norme mondiale sur l'éthique de l'IA, adoptée par les 193

États membres en 2023, est destinée à servir d'instrument normatif universellement accepté sur les technologies de l'IA. Elle intègre quatre valeurs essentielles et dix principes pouvant être promus par des modifications de la législation existante et l'élaboration d'une nouvelle législation.¹³

L'Organe consultatif de haut niveau sur l'intelligence artificielle a été créé par le Secrétaire général des Nations unies en octobre 2023, annonçant le rapport intérimaire sur la gouvernance de l'IA pour l'humanité en décembre 2023, dans lequel il est fait appel à une gouvernance internationale renforcée de l'IA remplissant sept fonctions critiques. De même, la première résolution sur l'intelligence artificielle (A/RES/78/265) a été adoptée par l'Assemblée générale des Nations unies en mars 2024 pour rechercher des méthodes permettant la mise en œuvre de systèmes d'intelligence artificielle sûrs, sécurisés et dignes de confiance, suivie par la résolution appelant à une coopération internationale renforcée (A/RES/78/311), marquant ainsi une autre série de jalons dans la gouvernance internationale des technologies de l'IA. Les résolutions reconnaissent que la technologie de l'IA, une fois utilisée de manière responsable, peut contribuer de manière importante à la réalisation des 17 ODD en favorisant le progrès économique, social et environnemental en vue d'améliorer le bien-être mondial et de faire progresser le développement durable. Bien que les résolutions n'imposent pas d'obligations contraignantes immédiates, elles soulignent la nécessité de coopérer avec les pays en développement et de les aider à réduire la fracture numérique et à améliorer la littératie numérique en vue d'assurer un accès plus large aux technologies de l'IA.

Par ces résolutions, les Nations unies affirment que l'objectif ultime de l'IA consiste à améliorer le bien-être humain et à parvenir à un développement durable, conformément aux dispositions de la charte des Nations unies, de la Déclaration universelle des droits de l'homme et du Programme de développement durable à l'horizon 2030. À cette fin, l'ONU s'engage à établir un consensus mondial sur le développement et la mise en œuvre de systèmes d'IA sûrs, sécurisés et dignes de confiance.

A.3.2 Stratégies nationales en matière d'IA

De nombreux pays ont mis en place des réglementations et des politiques en matière d'IA, ou s'apprêtent à le faire. La Chine, chef de file en la matière, a annoncé son plan de développement de l'intelligence artificielle de nouvelle génération en 2017. Ce plan a depuis été complété par diverses réglementations, notamment les Mesures de 2023 pour la gestion des services d'intelligence artificielle générative, qui traitent de l'ascension fulgurante des GML, comme ChatGPT. En vertu de ces mesures, les entreprises chargées de la prestation de services aux utilisateurs chinois sont tenues de se conformer à la réglementation chinoise sur les informations personnelles, de prendre des mesures pour la préservation du bien-être physique et psychologique des individus, ainsi que le respect des valeurs fondamentales.¹⁴

Les États-Unis et le Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord ne sont pas en retard dans la course à la réglementation. En novembre 2023, les deux pays ont publié des lignes directrices communes pour le développement de systèmes d'IA sécurisés, comprenant des contributions de divers ministères et agences internationaux. Ces lignes directrices sont importantes pour deux raisons principales : en premier lieu, elles soulignent l'importance de maintenir la sécurité non seulement pendant la phase de développement initiale, mais aussi tout au long du cycle de vie du développement du système d'IA, en adhérant aux principes de sécurité dès la conception ; en second lieu, elles représentent collectivement l'une des premières lignes directrices convenues au niveau international sur le développement de l'IA, créant ainsi un précédent pour la coopération mondiale dans ce domaine. En outre, le Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord a accueilli le « Sommet sur la sécurité de l'IA » en novembre 2023, marquant ainsi le premier sommet mondial consacré à la sécurité de l'IA. Lors de cet événement, 28 pays ont adopté la « Déclaration de Bletchley sur la sécurité de l'IA ». Le deuxième sommet, le « Sommet de Séoul sur l'IA », s'est tenu à Séoul en 2024.

La Commission européenne a publié son tout premier cadre juridique sur l'IA, connu sous le nom de Règlement sur l'IA, qui met l'accent sur les risques associés à l'IA et positionne l'Europe pour jouer un rôle de premier plan à l'échelle mondiale. Annoncé en avril 2021 et adopté en mars 2024, ce règlement aborde les risques liés à des utilisations et applications spécifiques de l'IA, entre autres l'IA générative, en les classant en quatre niveaux différents : risque inacceptable, risque élevé, risque limité et risque minimal. Les principaux objectifs consistent à assurer la sécurité et les droits fondamentaux

des personnes et des entreprises tout en renforçant l'adoption de l'IA, l'investissement et l'innovation dans l'ensemble de l'Union européenne. En vertu de cette loi, les systèmes d'IA à haut risque - ceux utilisés pour les infrastructures cruciales, l'éducation, la sécurité des produits, l'emploi, les services essentiels, l'application de la loi, les migrations et l'administration de la justice - seront soumis à des obligations strictes dans les domaines de l'évaluation des risques, de la qualité des ensembles de données, de la traçabilité, de la documentation, de l'information des utilisateurs, de la supervision humaine et de la robustesse.

La stratégie brésilienne en matière d'intelligence artificielle oriente les actions du Brésil dans les domaines de la recherche, de l'innovation et de l'utilisation éthique de l'IA. Elle repose sur cinq principes élaborés par l'Organisation de coopération et de développement économiques pour la gestion responsable des systèmes d'IA : croissance inclusive, valeurs centrées sur l'humain, transparence, robustesse et responsabilité. La stratégie vise l'élaboration de principes éthiques, la promotion de la recherche et le développement en matière d'IA, la suppression des obstacles à l'innovation, la formation des professionnels et l'encouragement de la coopération internationale.¹⁶

A.3.3 Approches centrées sur l'humain

Le secteur public joue un rôle essentiel dans le bon fonctionnement de la société et peut avoir un impact considérable sur la vie des personnes. Pour servir au mieux l'intérêt public, la gouvernance doit reposer sur des valeurs fondamentales telles que l'intégrité, l'équité, la durabilité et la responsabilité. L'ensemble des outils utilisés dans le secteur public doivent refléter et renforcer ces valeurs fondamentales, mais cela peut poser problème, car les algorithmes de l'IA sont conçus pour produire le résultat le plus probable pour une tâche donnée, sans tenir compte de l'éthique, des normes sociales ou des normes sociétales. Une approche centrée sur l'humain de l'adaptation et de l'application des technologies de l'IA est nécessaire pour faire en sorte que l'e-gouvernement fondé sur l'IA soit sûr, efficace et conforme aux valeurs sociales.

Une stratégie potentielle réside dans l'établissement de normes de certification semblables à celles que la commission fédérale des communications des États-Unis ou l'Union européenne appliquent aux produits électroniques, mais spécifiquement adaptées à l'IA. L'adoption généralisée de ces normes permettrait de détecter et d'interdire l'utilisation de systèmes d'IA susceptibles de présenter des dangers pour l'homme.

Une autre approche potentielle centrée sur l'humain consiste à incorporer un élément humain dans le processus d'automatisation. Bien que les outils d'IA soient puissants, ils ne sont pas responsables des résultats auxquels ils aboutissent. Une supervision humaine demeure donc nécessaire pour combler les lacunes dans la chaîne de responsabilité des processus et des résultats de l'IA. Les pays devraient mettre en œuvre une approche humaine dans la boucle, ou des humains dans la boucle, pour superviser l'utilisation et l'application de l'IA et assurer ainsi la responsabilité. Dans la mesure du possible, les pays devraient étudier les moyens d'intégrer l'IA explicable (XAI) dans l'administration et la supervision numériques pour améliorer la transparence et permettre un examen approfondi des algorithmes d'IA par des coordinateurs humains.

Un bon exemple de l'approche centrée sur l'humain se voit dans la loi sur l'IA adoptée en Europe, mentionnée plus haut, qui vise à réglementer les technologies de l'IA à l'aide d'un cadre à quatre niveaux, fondé sur les risques. Ce cadre interdit les applications de l'IA présentant des risques inacceptables pour les êtres humains. En vertu de cette législation, tous les fournisseurs qui introduisent des produits d'IA ou déploient des systèmes d'IA sur le marché de l'Union européenne doivent évaluer le niveau de risque de leur produit ou système, et se conformer par-là aux réglementations correspondantes.

A.4 Littérature relative à l'IA et renforcement des capacités

Le paysage technologique est en évolution rapide, de nouveaux modèles numériques remplaçant les anciens pour parvenir à des performances supérieures. Dans le cadre de cette dynamique évolutive, les progrès de l'IA sont inévitables. La crainte des conséquences négatives d'une mise en œuvre prématurée de la technologie de l'IA ne doit pas empêcher les pays d'en explorer le potentiel. Les réglementations doivent s'accompagner de mesures de renforcement des capacités pour faire progresser les technologies de l'IA et optimiser les avantages qu'elles procurent. Les pays du monde

entier consacrent des ressources financières considérables à l'amélioration et à l'expansion des technologies de l'IA. Le plan coordonné sur l'intelligence artificielle, un engagement conjoint entre la Commission européenne, les États membres de l'Union européenne, la Norvège et la Suisse, a été publié en 2018 pour assurer une transformation numérique à l'épreuve du temps, centrée sur l'humain et fondée sur la valeur. Ce plan prévoit une accélération des investissements dans l'IA, la mise en œuvre de stratégies et de programmes globaux, ainsi que l'alignement des politiques d'IA dans le but d'éviter la fragmentation au sein de l'Europe.

La mise au point, l'adoption et la réglementation de l'IA sont influencées par la fracture numérique. Les pays en développement rencontrent souvent des difficultés importantes pour mettre en place des infrastructures de données robustes. L'incapacité à suivre le rythme des pays développés en matière de développement numérique peut constituer une menace importante pour la stabilité mondiale, car l'impact combiné de l'IA et de la robotique devrait transformer radicalement les structures du marché, à l'instar des transitions observées au cours des premières phases de la révolution industrielle, mais à un rythme nettement plus rapide. À mesure que la transformation progresse, les marchés de travail traditionnels devraient connaître une restructuration majeure, de nombreux emplois traditionnels étant remplacés par l'IA et les systèmes automatisés. Selon l'Organisation internationale du travail (OIT), les pays à revenu élevé disposent d'un potentiel d'automatisation de 5,1 % des emplois et un potentiel d'augmentation de 13,4 %. En revanche, les pays à faible revenu ont un potentiel d'automatisation et d'augmentation nettement plus faible, n'enregistrant respectivement que 1,3 % et 10,4 % des emplois. En d'autres termes, les pays à revenu élevé qui subissent davantage d'effets perturbateurs lors de la transition technologique bénéficient de gains nets plus importants grâce à ce processus. Ainsi, l'incapacité à s'attaquer aux principales disparités risque d'exacerber la polarisation des richesses à l'échelle mondiale.

Toutefois, le manque d'infrastructures dans les pays en développement rendra cette transition difficile. Une grande partie de la population pourrait se retrouver dans une situation similaire à celle des dactylos ou des télégraphistes d'autrefois, perdant leur emploi sans possibilités viables de transition, ce qui accentuerait la polarisation de l'économie mondiale.

Cela souligne la nécessité urgente de renforcer les capacités des pays en développement dans le domaine de l'IA. Pour combler le fossé entre les pays développés et ceux en développement, il importe de mettre en évidence les éléments clés indispensables au renforcement des capacités en IA dans ces nations. Le renforcement des capacités en IA permettra aux pays en développement d'exploiter les avantages de cette technologie, de promouvoir l'innovation et de s'assurer qu'ils ne sont pas des laissés-pour-compte dans le domaine de la transformation numérique.

A.4.1 Une structure solide pour la gouvernance des données et du numérique

En vue de promouvoir le renforcement des capacités en IA dans les pays en développement, la mise en place de structures solides de gouvernance des données et de gouvernance numérique constitue un point de départ essentiel en la matière. Les technologies de l'IA reposent essentiellement sur les données pour leur mise en œuvre, indépendamment de la méthodologie spécifique employée (que cela concerne l'apprentissage supervisé, non supervisé ou par renforcement). L'IA est le produit d'algorithmes d'apprentissage automatique qui utilisent des données historiques divisées en trois ensembles : formation, validation et test.

La mise au point de technologies d'IA sans une base de données solide n'est pas pratique et pourrait conduire à ce que les investissements deviennent des actifs non performants, risquant ainsi de compromettre la durabilité des technologies d'IA. Même les modèles génératifs les plus récents (entre autres les modèles basés sur des transformateurs) nécessitent l'entrée de données exactes pour produire des résultats précis. Autrement dit, si les données accumulées sont incohérentes ou comportent des instances erronées, elles conduiront à la création d'algorithmes peu performants ou d'algorithmes produisant des résultats erronés. On ne saurait donc trop insister sur l'importance d'une infrastructure de données solide.

Les technologies de l'IA sont intrinsèquement numériques. L'élaboration d'un cadre ou d'un système de gouvernance de l'IA déconnecté des données bien étudiées, ou des cadres de gouvernance numérique, est non seulement inefficace, mais risque également de se recouper avec, ou de

contredire, les efforts existants pour régir l'environnement numérique. Bien que le développement technologique ne suive pas une séquence technologique stricte ou un modèle linéaire, les pays devraient être ouverts à l'idée de faire un bond en avant pour devenir compétents en matière d'IA. Toutefois, c'est un leurre de croire que la mise au point de l'IA peut se faire sans investissements importants dans l'infrastructure fondamentale (entre autres l'infrastructure de données) indispensable au développement de l'IA. Il est essentiel d'intégrer la gouvernance de l'IA dans le contexte général de la gouvernance numérique. Cette intégration assure la cohérence et l'efficacité en s'appuyant sur les efforts existants en gouvernance des données et de gouvernance numérique, et permet aux pays de ne pas perdre l'occasion de bénéficier des avancées antérieures dans l'environnement numérique, tout en préservant le potentiel de mise au point et le développement de l'IA. Aussi est-il recommandé que les nouvelles initiatives de développement de l'IA soient liées et conformes aux efforts existants visant l'appui au développement d'une infrastructure numérique connectée, entre autres l'infrastructure publique numérique et les initiatives de coopération numérique mondiale (abordées plus en détail dans le chapitre 3 de la présente enquête).

Cette approche s'accorde tout à fait avec un cadre de compétences mis au point par l'UNESCO pour le soutien des efforts nationaux en matière de renforcement des capacités numériques. Les trois domaines de compétences - planification et conception numériques, utilisation et gouvernance des données, et gestion et exécution numériques - sont essentiels à la transformation numérique et à l'adoption de l'IA. Cette approche est également conforme aux conclusions de l'une des premières études approfondies sur l'utilisation et l'impact de l'IA dans les services publics, qui affirme que les gouvernements devraient considérer la gouvernance de l'IA comme un prolongement des outils réglementaires existants.²²

A.4.2 La littératie liée à l'IA

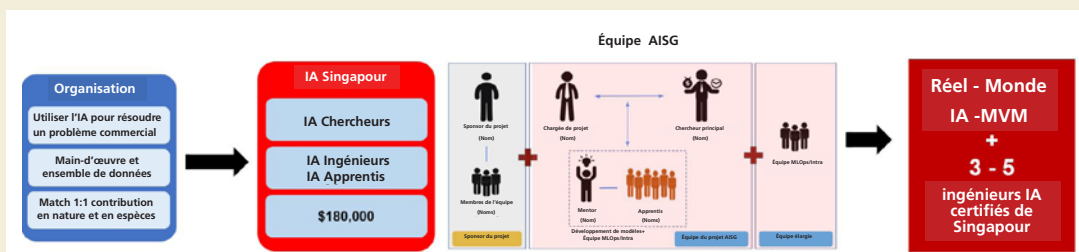
Encadré A.1 IA Singapour



IA Singapour a été lancée en 2017 pour approfondir les capacités de l'IA dans le pays. C'est l'excellent exemple d'une initiative qui a évolué au fur et à mesure de sa mise en œuvre, avec des programmes et des sous-programmes ajoutés pour appuyer la mise au point d'un schéma d'autonomisation de l'IA réussi. À l'heure actuelle, l'initiative repose sur six piliers : recherche sur l'IA, gouvernance de l'IA, technologie de l'IA, innovation de l'IA, produits de l'IA et apprentissage de l'IA.

L'initiative a débuté par un programme phare intitulé « 100 expériences ». Les deux principaux objectifs consistaient à créer des produits et des solutions d'IA déployables dans le monde réel pour les industries, et à transférer des connaissances et des talents bien formés dans le secteur industriel. Sur le terrain, le cycle était le suivant : des propositions étaient reçues des industries, des équipes d'ingénieurs étaient formées, les membres des équipes collaboraient à la création de solutions d'IA, transférées ensuite aux industries pour l'amélioration de la productivité et de l'efficacité.

AI Singapour diffère des autres programmes de bootcamp en ce sens qu'elle se focalise non seulement sur la création de solutions d'IA, mais aussi sur l'identification et la formation de candidats prometteurs incités à participer à la mise au point de telles solutions. Dans des circonstances idéales, ces apprentis sont recrutés et considérés comme coordinateurs de projet pour les mêmes solutions une fois le programme d'apprentissage de l'IA terminé



Structure du programme 100 Expériences (en IA)

Source: IA Singapour, " Structure du Programme 100 expériences ", disponible sur : <https://aisingapore.org/innovation/100e/>.

Pour que l'intégration de l'IA soit efficace, il faut que des structures bien établies de gouvernance des données et du numérique soient complétées par une forte contribution humaine. Des recherches approfondies ont montré que si la connaissance en général, et la compréhension de la technologie en particulier, sont intrinsèquement compatibles, elles ne sont pas universellement inclusives. L'exclusion résulte non seulement de mesures de protection, comme les brevets et les droits de propriété intellectuelle, mais aussi de l'investissement considérable requis pour l'acquisition des connaissances de base nécessaires, en particulier pour des concepts complexes tels que les algorithmes d'IA. Sans cette compréhension fondamentale, les connaissances liées à la technologie et, en fin de compte, à la technologie elle-même, sont largement inaccessibles au grand public. L'aptitude à comprendre et à tirer parti de connaissances et de technologies largement diffusées est connue sous le nom de capacité sociale ou capacité d'absorption.^{23,24}

Le renforcement des capacités numériques devrait cibler à la fois les producteurs (les développeurs en IA) et les consommateurs (les utilisateurs finaux ou bénéficiaires) des technologies d'IA afin d'obtenir des avantages économiques et sociaux optimaux. Les gouvernements doivent renforcer la prise de conscience et la compréhension des concepts et des applications de l'IA par les citoyens en les exposant davantage aux concepts appropriés, et en leur dispensant une éducation à l'IA dans le but de développer leurs connaissances en la matière. Les formations intensives sur un temps court (Les « bootcamps ») sont un moyen efficace d'améliorer les connaissances de la population en matière d'IA. Sous cet angle, Singapour propose un programme intégré de bootcamp conforme à son programme de capacités en IA (AI Singapore), conçu pour l'identification et la formation des professionnels en IA (voir encadré S. 1).

Le renforcement des capacités de l'IA dans les pays en développement a également été entrepris par le biais de partenariats avec des universités de renommée mondiale. À titre d'exemple, l'université Carnegie Mellon d'Afrique propose la préparation de diplômes de master en technologie de l'information, en génie électrique et informatique, et en intelligence artificielle. Ces programmes sont conçus pour former des ingénieurs innovants et techniquement compétents dans un contexte africain. En se fondant sur la solide réputation de Carnegie Mellon, l'université étend son influence au-delà du Rwanda, attirant des étudiants de tout le continent africain. Actuellement, l'université compte plus de 300 étudiants et plus de 550 anciens étudiants représentant 19 nationalités.

L'amélioration des capacités en IA est une priorité urgente pour les pays en développement, mais elle est également recommandée pour les pays développés, car la maîtrise de l'IA est indispensable à tous les niveaux. Pour répondre à ce besoin, le programme AI4GOV - mis en œuvre par l'Italie et l'Espagne, et cofinancé par le Mécanisme pour l'interconnexion en Europe (Connecting Europe Facility) de l'Union européenne - administre un programme de master en intelligence artificielle pour les services publics. Ce programme diplômant de dix mois est conçu pour préparer les futurs chefs de file en transformation numérique, en les dotant des connaissances et des compétences nécessaires pour gérer le développement de l'IA et son adoption dans le secteur public.

A.4.3 Bacs à sable réglementaires

Comme indiqué précédemment, le développement de l'IA se fait à un rythme beaucoup plus rapide que la mise en œuvre de réglementations et de politiques liées à cette technologie. La complexité croissante des systèmes d'IA rend la réglementation particulièrement difficile. Les discussions commencent à passer de l'IA étroite à l'IA générale à mesure que le développement s'engage sur un terrain inconnu, où les résultats sont inconnus mais potentiellement transformateurs (voir encadré 2). Les gouvernements manquent souvent de capacités et d'expertise pour comprendre pleinement les implications et anticiper les répercussions des technologies émergentes. Il peut en résulter une sur-réglementation ou une sous-réglementation des technologies de l'IA, en fonction de la stratégie adoptée par chaque pays. La sur-réglementation peut nuire au développement de l'industrie de l'IA, mais peut être indispensable dans des secteurs cruciaux tels que la santé et l'éducation. De même, une sous-réglementation peut créer des risques pour les utilisateurs finaux, conduire à des échecs politiques et exacerber l'exclusion numérique. Dans ce contexte, les réglementations doivent être soigneusement conçues et accompagnées de politiques qui peuvent compléter les réglementations existantes et qui ne limitent pas la créativité ou le potentiel de développement de technologies émergentes telles que l'IA.

Encadré A.2 Classification des technologies de l'IA

Il existe de multiples façons de classer les technologies de l'IA, celle fondée sur les capacités étant la plus répandue.²⁸

L'IA étroite est également connue sous le nom d'IA faible. Elle peut être entraînée à accomplir une tâche spécifique, mais ne peut pas fonctionner au-delà de cette tâche définie. C'est le seul type de l'IA existant aujourd'hui.

L'IA générale, également connue sous le nom d'IA forte, reste un concept théorique à ce stade. Ce type d'IA peut utiliser des apprentissages et des compétences antérieures pour accomplir de nouvelles tâches sans qu'il soit nécessaire que des humains entraînent le modèle sous-jacent.

La super IA, ou superintelligence artificielle, est également un concept strictement théorique. Elle désigne les types d'IA qui surpassent les humains sur le plan des capacités cognitives telles que la pensée, le raisonnement, l'apprentissage et le jugement. À l'heure actuelle, ces types d'IA devraient éprouver des émotions, avoir des besoins et posséder leurs propres croyances et désirs.

Source: IBM, « Comprendre les différents types d'intelligence artificielle », article, 12 octobre 2023, disponible sur : <https://www.ibm.com/think/topics/artificial-intelligence-types>.

Les bacs à sable réglementaires sont des terrains d'essai réglementaires propices à l'innovation, qui peuvent aider à prévenir les scénarios de sur-réglementation et de sous-réglementation, et permettre aux entreprises pionnières de s'affranchir temporairement des réglementations pendant que des solutions réglementaires personnalisées sont mises au point. Les bacs à sable permettent de tester de nouveaux produits, services ou processus dans un environnement contrôlé avec un nombre limité d'utilisateurs, fournissant ainsi un banc d'essai sûr. La note d'orientation du DAES de l'ONU sur les bacs à sable met en évidence de nombreux cas réussis de processus et de cadres de bacs à sable, notamment ceux utilisés pour l'adoption de la monnaie numérique aux Maldives et la promotion de sources d'énergie rentables au Kazakhstan. Le caractère pratique de cette approche a été largement reconnu, avec un total de 218 bacs à sable réglementaires créés d'ici 2020.²⁷

Le succès des bacs à sable réglementaires dans des secteurs, comme la technologie financière (fintech) et la chaîne de blocs (blockchain) a ouvert la voie à des initiatives similaires dans le domaine de l'intelligence artificielle. En 2022, l'Espagne a commencé la mise au point de son premier bac à sable en IA, anticipant l'application progressive de la loi de l'Union européenne sur l'IA. Ce bac à sable est conçu dans le but de fournir un environnement sécurisé pour l'expérimentation, tout en assurant la conformité avec la loi. Avec la promulgation du décret royal 817/2023 en novembre 2023, le bac à sable sera mis en œuvre dans les années à venir pour tester l'application des réglementations de la loi relative à l'IA sur les systèmes de l'IA à haut risque, les systèmes de l'IA à usage général et les modèles de l'IA fondateurs. En 2024, le gouvernement de Singapour a mis en place le premier bac à sable du pays sur l'IA générative pour permettre aux petites et moyennes entreprises d'acquérir de l'expérience dans le développement et l'application de solutions de l'IA pertinentes. Le DESA de l'ONU encourage les bacs à sable réglementaires pour l'IA, reconnaissant le rôle de plus en plus important que l'IA aura à jouer en matière de transformation numérique du secteur public pour soutenir la prestation efficace des services publics et la réalisation des ODD. Lors du Forum de la fonction publique des Nations unies et de la cérémonie de remise des prix qui se sont tenus à Incheon en juin 2024, le DESA de l'ONU a organisé un atelier sur la promotion de l'innovation par le biais de bacs à sable numériques et de bacs à sable pour l'IA.

Les principales recommandations présentées ci-dessous sont en conformité avec les objectifs de ces initiatives, soulignant l'importance d'encourager l'innovation tout en assurant la mise en place de cadres réglementaires solides.

A.5 Principales recommandations

Trois principales recommandations mettent en évidence les étapes essentielles à la création et au maintien d'un paysage de l'IA cohérent, innovant et inclusif au sein du secteur public.

A.5.1 S'appuyer sur les efforts existants

Principale recommandation : L'intégration de la gouvernance de l'IA dans les cadres numériques existants est d'une importance capitale pour la création d'un environnement réglementaire cohérent qui réduit les redondances, soutient l'innovation, renforce l'efficacité et la sécurité, et promeut la confiance du public dans les technologies numériques.

L'importance et le potentiel des technologies émergentes de l'IA obligent les pays à développer de nouveaux cadres réglementant et renforçant cet assortiment d'outils numériques avancés. Toutefois, les technologies de l'IA font en fin de compte partie d'un ensemble plus large de technologies numériques créées par des scientifiques et des ingénieurs, qui sont interdépendantes et conduisent collectivement à la transformation numérique. Régir ces technologies séparément peut conduire à des efforts redondants, à des réglementations contradictoires et à des systèmes fragmentés qui gaspillent les ressources et créent des inefficacités opérationnelles. Par exemple, les réglementations relatives à la confidentialité des données et à la sécurité appliquées à l'IA devraient être cohérentes avec celles qui régissent les autres technologies numériques afin d'éviter la confusion et les divergences juridiques.

L'intégration de la gouvernance de l'IA dans les cadres numériques existants est essentielle pour rationaliser les processus réglementaires, maximiser l'efficacité, réduire les redondances et assurer la cohésion des pratiques réglementaires. Cette approche permet non seulement de soutenir le développement et le déploiement des technologies de l'IA, mais également de renforcer la gouvernance numérique dans son ensemble, en promouvant l'innovation et en préservant les intérêts publics. La mise en œuvre de technologies indépendantes de gestion de l'IA peut entrer en conflit avec les politiques de gouvernance numérique établies, entraînant par là des perturbations dans les progrès de l'IA, une augmentation des coûts opérationnels et d'éventuels litiges.

Assurer la confidentialité et la sécurité des données devient plus difficile lorsque la gouvernance de l'IA n'est pas en conformité avec les stratégies numériques au sens large du terme. Un cadre intégré permet d'éviter de tels conflits et facilite la mise en œuvre des technologies de l'IA. La nature numérique et informationnelle de l'IA, ainsi que sa forte dépendance à l'égard des données historiques, exigent que la réglementation et la gouvernance de l'IA soient étroitement intégrées aux efforts de gouvernance numérique et de gouvernance des données. Cette intégration est à même d'assurer que les technologies de l'IA bénéficient des pratiques de gestion des données existantes, ce qui renforce donc leur efficacité et leur sécurité. En s'appuyant sur les structures de gouvernance numérique existantes, les pays peuvent mieux gérer les complexités de l'IA, en veillant à ce que ces technologies soient à la fois bien réglementées et en mesure de contribuer au progrès de la société.

A.5.2 Jeter les bases propices à l'avancement des technologies liées à l'IA

Principale recommandation : l'avancement de l'IA exige une approche équilibrée comprenant la réglementation, l'investissement en matière de renforcement des capacités et de littératie en IA, de même que la création d'infrastructures de soutien. Cette stratégie holistique permettra aux pays de tirer pleinement parti du potentiel des technologies de l'IA, en veillant à ce qu'elles contribuent positivement à la croissance et au développement durables, ainsi qu'au progrès de la société.

Les progrès des technologies de l'IA sont inévitables au vu du large éventail de gains d'efficacité et d'autres avantages que celles-ci permettent, ce qui ouvre alors la perspective d'une quatrième révolution industrielle et de bouleversements importants sur le marché de l'emploi. Toutefois, ces progrès peuvent aussi entraîner des troubles sociaux considérables, tels que le chômage résultant de changements rapides sur le marché du travail. Contrairement aux époques précédentes, le monde a suscité une prise de conscience globale, soulignant par-là la nécessité d'investir dans des systèmes de protection sociale universels et solides pour l'apport de soutien aux groupes marginalisés, ainsi que la création d'institutions et de mécanismes appropriés permettant une transition en douceur.

Ainsi, dans ce nouveau contexte, les pays ne devraient pas se cantonner à la réglementation des technologies de l'IA, mais sont également censés investir dans le renforcement des capacités et de la littératie en IA. Dans les pays les plus développés, la mise en place de différents types de bacs à sable réglementaires peut constituer une stratégie efficace. Ces bacs à sable permettent un développement

rapide dans un environnement contrôlé, évitant ainsi que les risques n'entraînent des menaces imprévues pour l'humanité. Cette approche permet d'innover tout en maintenant des normes de sécurité et d'éthique. Concernant les pays qui ne disposent pas de l'infrastructure appropriée, la mise en place de cadres de données solides et l'amélioration de la littératie nationale en IA sont des étapes d'importance capitale. Toutefois, ces efforts doivent être intégrés et coordonnés de manière globale plutôt que d'être menés indépendamment par chaque institution. En mettant au point une stratégie cohérente, les pays en développement peuvent générer à la fois l'offre et la demande de technologies de l'IA, favorisant ainsi une croissance et un développement durables dans ce secteur.

A.5.3 S'engager dans une action collective

Principale recommandation : l'avancement et la réglementation des technologies de l'IA requièrent une action collective au niveau mondial afin d'assurer un développement inclusif, sûr et efficace. En travaillant ensemble, les pays peuvent établir un cadre global et inclusif, de sorte que les technologies de l'IA soient utilisées de manière sûre et efficace, de surcroît bénéficiant à l'ensemble de l'humanité.

Quelques-uns des pays pouvant être les premiers à se lancer dans la mise au point de cette nouvelle frontière sont les fers de lance en matière d'avancement et de réglementation des technologies de l'IA. Cependant, les technologies liées à l'IA font partie de ces phénomènes de transformation qui ne peuvent être définis ou réglementés par un petit groupe de nations, l'IA ayant de ce fait le potentiel de modifier fondamentalement la vie quotidienne de l'homme. Compte tenu d'un tel potentiel de transformation, les organismes internationaux de réglementation, comme les Nations unies, doivent adopter une attitude proactive. En effet, les Nations unies devraient promouvoir l'harmonisation des points de vue nationaux sur l'IA et s'efforcer d'établir un cadre normatif général sur lequel toutes les nations peuvent s'entendre et auquel elles peuvent adhérer. Cette démarche s'inscrit dans la logique de l'adoption de la résolution A/RES/78/265, qui vise à mettre en place une réglementation sûre et efficace de l'IA, tout en permettant à cette technologie de développer son plein potentiel. Les organisations internationales devraient reconnaître que l'exclusion de l'IA peut se produire aux niveaux local, national, régional et international, et qu'il importe donc d'adopter une approche inclusive pour éviter que des groupes spécifiques ne soient marginalisés par les technologies de l'IA. Dans le cadre de cet effort, il importe de veiller à ce que toutes les parties prenantes, entre autres celles des régions moins développées, puissent s'exprimer dans le dialogue mondial sur l'IA. D'une manière générale, les institutions internationales doivent persévérer dans leurs efforts pour contribuer à jeter les bases indispensables à un monde hautement numérisé et en évolution rapide. Cela impliquera l'apport de soutien pour l'élaboration de différentes stratégies adaptées aux besoins de chaque pays, en fonction du niveau de développement et du degré de préparation de chaque pays à l'IA. En relevant les défis, et en tirant parti des opportunités propres à chaque pays, les institutions internationales peuvent contribuer à créer et à maintenir un paysage mondial de l'IA équilibré et équitable.

Notes de fin du supplément

- ¹ Nations unies, Assemblée générale, « Saisir les opportunités offertes par les systèmes d'intelligence artificielle sûrs, sécurisés et fiables pour le développement durable », 1er avril 2024 (A/RES/78/265), disponible sur : <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/n24/087/83/pdf/n2408783.pdf?token=2pQCjT5fXOxtqIXcHP&fe=true>.
- ² Yang Zhao et al., « Méthodes de détection et de diagnostic des défaillances basées sur l'intelligence artificielle pour les systèmes énergétiques des bâtiments : avantages, défis et avenir », *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, vol. 109 (C) (juillet 2019), pp. 85-101, disponible sur : [DOI:10.1016/j.rser.2019.04.021](https://doi.org/10.1016/j.rser.2019.04.021).
- ³ Henry Y.T. Ngan, Grantham Kwok Hung Pang & Nelson Hon Ching Yung, « Détection automatisée des défauts du tissu : une étude », *Image and Vision Computing*, vol. 29, No. 7 (juin 2011), pp. 442-458, disponible sur : [DOI:10.1016/j.imavis.2011.02.002](https://doi.org/10.1016/j.imavis.2011.02.002).
- ⁴ Stoyan Mitov, « Trois solutions d'IA personnalisées à mettre en œuvre en 2024 pour gagner en efficacité », *Forbes*, 1er mars 2024, disponible sur : <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2024/03/01/three-custom-ai-solutions-to-implement-to-increase-efficiency-in-2024/>.
- ⁵ Nations unies, Département des affaires économiques et sociales, Enquête 2022 sur l'e-gouvernement : l'avenir du gouvernement numérique, chap. 4 (New York, 2022), disponible sur : <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>.
- ⁶ Malaka Gharib, « La pandémie a plongé cet agriculteur dans une grande pauvreté. C'est alors qu'une chose étonnante s'est produite », *NPR*, 15 février 2021, disponible sur : <https://www.npr.org/sections/goatsandsoda/2021/02/15/966848542/the-pandemic-pushed-this-farmer-into-deep-poverty-then-something-amazing-happene>.

- 7 Le DESA de l'ONU, Enquête 2020 sur l'e-gouvernement : le gouvernement numérique dans la décennie d'action pour le développement durable (New York, 2020), disponible sur : [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf).
- 8 Forum économique mondial, l'IA pour l'agriculture : comment les agriculteurs indiens récoltent l'innovation, 11 janvier 2024, disponible sur : <https://www.weforum.org/impact/ai-for-agriculture-in-india/>.
- 9 Le DESA de l'ONU, Enquête 2018 sur l'e-gouvernement : orienter l'e-gouvernement pour soutenir la transformation vers des sociétés durables et résilientes, chap. 2 (New York, 2018), disponible sur : https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf.
- 10 Le DESA de l'ONU, Enquête 2020 sur l'e-gouvernement: le gouvernement numérique dans la Décennie d'Action pour le Développement Durable (New York, 2020), disponible sur : [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf).
- 11 Organisation mondiale de la santé, Éthique et gouvernance de l'intelligence artificielle pour la santé : directives de l'OMS (Genève, 2021), disponible sur : <https://www.who.int/publications/i/item/9789240029200>.
- 12 Union internationale des télécommunications, Sommet mondial 2018 sur l'IA au service du bien social, disponible sur : <https://www.itu.int/en/ITU-T/AI/2018/Pages/default.aspx>.
- 13 Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, Recommandation sur l'éthique de l'intelligence artificielle, adoptée le 23 novembre 2021 (Paris, 2022), disponible sur <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381137>.
- 14 Chine, Administration du cyberspace de Chine, Bureau de la Commission centrale des affaires du cyberspace, Avis de l'Administration du cyberspace de Chine sur la sollicitation d'opinions publiques concernant le projet de mesures pour l'administration des services d'intelligence artificielle générative (en chinois), Actualités, 11 avril 2023 (source: Bureau de l'information sur Internet de la Chine), disponible sur : https://www.cac.gov.cn/2023-04/11/c_1682854275475410.htm.
- 15 Royaume-Uni, Centre national de cybersécurité et autres, « Directives pour le développement de systèmes d'IA sécurisés », (2023), disponible sur : <https://www.ncsc.gov.uk/files/Guidelines-for-secure-AI-system-development.pdf>.
- 16 Observatoire des politiques de l'IA de l'OCDE, Stratégie brésilienne en matière d'IA (Brésil, Ministère de la Science, de la Technologie et de l'Innovation, disponible sur : <https://oecd.ai/en/dashboards/policy-initiatives/http:%2F%2Faipo.oecd.org%2F2021-data-policyInitiatives-27104>.
- 17 Janet V. Denhardt & Robert B. Denhardt, *The New Public Service: Serving, Not Steering*, 4th ed. (New York and London, Routledge, 2015).
- 18 Economist, "New research shows the robots are coming for jobs – but stealthily", Finance and Economics page, 16 January 2021, disponible sur : <https://www.economist.com/finance-and-economics/2021/01/16/new-research-shows-the-robots-are-coming-for-jobs-but-stealthily>.
- 19 Serenity Gibbons, "How AI might impact the job market in 2024", article, 7 December 2023, disponible sur : <https://www.forbes.com/sites/serenitygibbons/2023/12/07/how-ai-might-impact-the-job-market-in-2024/>.
- 20 Kristalina Georgieva, "LIA transformera l'économie mondiale." Assurons-nous qu'elle profite à l'humanité., IMF Blog post, 14 January 2024, disponible sur : <https://www.imf.org/en/Blogs/Articles/2024/01/14/ai-will-transform-the-global-economy-lets-make-sure-it-benefits-humanity>.
- 21 Andrew Green, "Artificial intelligence and the changing demand for skills in the labour market"/ « L'intelligence artificielle et l'évolution de la demande de compétences sur le marché du travail », OECD Artificial Intelligence Papers, No. 14 (Paris, Éditions de l'OCDE, 10 avril 2024), disponible sur : <https://doi.org/10.1787/88684e36-en>.
- 22 Commission européenne, Centre commun de recherche, « AI watch – Intelligence artificielle dans les services publics », rapport, 1er juillet 2020, disponible sur : https://ai-watch.ec.europa.eu/publications/ai-watch-artificial-intelligence-public-services_en.
- 23 Moses Abramovitz, "Catching up, forging ahead, and falling behind", *The Journal of Economic History*, vol. 46, No. 2 (June 1986), pp. 385-406..
- 24 Wesley M. Cohen & David A. Levinthal, "Absorptive capacity: a new perspective on learning and innovation", *Administrative Science Quarterly*, vol. 35, No. 1, Special Issue: Technology, Organizations and Innovation (March 1990), pp. 128-152..
- 25 AI4 Gov, Master - Intelligence Artificielle pour les Services Publics (ai4gov-hub.eu), disponible sur : <https://www.ai4gov-hub.eu/master/>.
- 26 Wai Min Kwok et al., « Bacs à sable et expérimentation des technologies numériques pour le développement durable », Note de politique mondiale future, No. 123 (New York, le DESA de l'ONU, décembre 2021), disponible sur : https://www.un.org/development/desa/dpad/wp-content/uploads/sites/45/publication/PB_123.pdf.
- 27 World Bank, « Principales données des bacs à sable réglementaires à travers le monde », Note, 1er novembre 2020, disponible sur : <https://www.worldbank.org/en/topic/fintech/brief/key-data-from-regulatory-sandboxes-across-the-globe>.
- 28 IBM, « Comprendre les différents types d'intelligence artificielle », article, 12 octobre 2023, disponible sur : <https://www.ibm.com/think/topics/artificial-intelligence-types>.

ANNEXE

Tableau récapitulatif de l'Indice 2024 de Développement de l'e-gouvernement (IDEG), réparti par pays

Pays	Région	Sous-région	Ville	Groupe de l'IDEG	Classe de notation	Rang de l'IDEG	Rang de l'ISLL	IDEG 2024	ISL	ISLL	IIT	ICH	IPE	"Niveau de revenu"
Afghanistan	Asie	Asie du Sud	Kaboul	IDEG faible	F2	188	99	0.2083	0.1438	0.3438	0.2167	0.2643	0.1096	PAF
Albanie	Europe	Europe du Sud	Tirana	IDEG très élevé	T1	62	55	0.8000	0.8144	0.6250	0.7750	0.8106	0.7260	PASM
Algérie	Afrique	Afrique du Nord	Alger	IDEG élevé	É2	116	144	0.5956	0.3320	0.1354	0.8129	0.6418	0.0548	PAFM
Andorre	Europe	Europe du Sud	Andorre-la-Vieille	IDEG élevé	ÉT	88	76	0.6893	0.4780	0.5208	0.9231	0.6668	0.5479	PAÉ
Angola	Afrique	Afrique centrale	Luanda	IDEG moyen	M3	156	129	0.4149	0.3962	0.2083	0.3724	0.4760	0.2192	PAFM
Antigua-et-Barbuda	Amériques	Caribbes	St John's	IDEG élevé	É3	105	152	0.6428	0.4166	0.0000	0.7943	0.7176	0.3425	PAÉ
Argentine	Amériques	Amérique du Sud	Buenos Aires	IDEG très élevé	T2	42	27	0.8573	0.7965	0.8021	0.8425	0.9330	0.6301	PASM
Arménie	Asie	Asie occidentale	Erevan	IDEG très élevé	T2	48	52	0.8422	0.7922	0.6563	0.8782	0.8561	0.8493	PASM
Australie	Océanie	Australie et Nouvelle-Zélande	Sydney	IDEG très élevé	TÉ	8	37	0.9577	0.9222	0.7708	0.9509	1.0000	0.8630	PAÉ
Autriche	Europe	Europe de l'Ouest	Vienne	IDEG très élevé	T3	22	16	0.9065	0.8383	0.8438	0.9810	0.9003	0.7808	PAÉ
Azerbaïdjan	Asie	Asie occidentale	Bakou	IDEG très élevé	T1	74	92	0.7607	0.7386	0.3750	0.8203	0.7233	0.4932	PASM
Bahamas	Amériques	Caribbes	Nassau	IDEG élevé	ÉT	83	152	0.7143	0.5402	0.0000	0.8652	0.7376	0.3151	PAÉ
Bahreïn	Asie	Asie occidentale	Manama	IDEG très élevé	TÉ	18	13	0.9196	0.9030	0.8542	0.9877	0.8680	0.9041	PAÉ
Bangladesh	Asie	Asie du Sud	Dhaka	IDEG élevé	É3	100	91	0.6570	0.7374	0.3854	0.6501	0.5834	0.6164	PAFM
Barbade	Amériques	Caribbes	Bridgetown	IDEG élevé	É3	91	152	0.6815	0.4976	0.0000	0.7624	0.7845	0.3288	PAÉ
Biélorussie	Europe	Europe de l'Est	Minsk	IDEG élevé	TÉ	77	76	0.7445	0.5760	0.5208	0.9156	0.7419	0.4932	PASM
Belgique	Europe	Europe de l'Ouest	Bruxelles	IDEG très élevé	T2	56	43	0.8121	0.7224	0.7396	0.8698	0.8442	0.5068	PAÉ
Belize	Amériques	Amérique centrale	Belize city	IDEG moyen	MÉ	141	95	0.4872	0.4054	0.3646	0.5292	0.5270	0.2329	PASM
Bénin	Afrique	Afrique de l'Ouest	Cotonou	IDEG Moyen	MÉ	146	133	0.4578	0.5202	0.1979	0.4817	0.3715	0.3699	PAFM
Bhoutan	Asie	Asie du Sud	Thimphu Thromde	IDEG élevé	É3	103	81	0.6511	0.5886	0.5000	0.8169	0.5478	0.4932	PAFM
Bolivie	Amériques	Amérique du Sud	Santa Cruz (de la Sierra)	IDEG élevé	É3	99	90	0.6651	0.5987	0.4063	0.7089	0.6876	0.4247	PAFM
Bosnie-Herzégovine	Europe	Europe du Sud	Sarajevo	IDEG élevé	É2	107	116	0.6329	0.5003	0.2500	0.7763	0.6222	0.5479	PASM
Botswana	Afrique	Afrique australe	Gaborone	IDEG élevé	É2	112	152	0.6118	0.3985	0.0000	0.8649	0.5719	0.2740	PASM
Brésil	Amériques	Amérique du Sud	São Paulo	IDEG très élevé	T2	50	19	0.8403	0.9063	0.8333	0.8068	0.8077	0.8630	PASM
Brunei Darussalam	Asie	Asie du Sud-Est	Bandar Seri Begawan	IDEG très élevé	T1	75	133	0.7554	0.5802	0.1979	0.9868	0.6991	0.4658	PAÉ

Tableau (suite)

Pays	Région	Sous-région	Ville	Groupe de l'IDEG	Classe de notation	Rang de l'IDEG	Rang de l'ISLL	IDEG 2024	ISL	ISLL	IIT	ICH	IPE	"Niveau de revenu"
Bulgarie	Europe	Europe de l'Est	Sofia	IDEG très élevé	T2	55	32	0,8145	0,7727	0,7917	0,9171	0,7538	0,6712	PASM
Burkina Faso	Afrique	Afrique de l'Ouest	Ouagadougou	IDEG moyen	M1	175	141	0,2895	0,3376	0,1563	0,3640	0,1668	0,2192	PAF
Burundi	Afrique	Afrique de l'Est	Bujumbura	IDEG faible	FM	183	144	0,2480	0,3146	0,1354	0,0330	0,3965	0,2192	PAF
Cabo verde	Afrique	Afrique de l'Ouest	Praia	IDEG élevé	É2	111	133	0,6238	0,6892	0,1979	0,6128	0,5694	0,5479	PAFM
Cambridge	Asie	Asie du Sud-Est	Phnom Penh	IDEG élevé	É2	120	136	0,5754	0,4503	0,1875	0,7609	0,5149	0,3151	PAFM
Cameroon	Afrique	Afrique centrale	Yaoundé	IDEG moyen	M3	155	122	0,4294	0,3988	0,2396	0,3700	0,5193	0,4247	PAFM
Canada	Amériques	Amérique du Nord	Toronto	IDEG très élevé	T2	47	32	0,8452	0,8552	0,7917	0,8078	0,8725	0,9178	PAÉ
République centrafricaine	Afrique	Afrique centrale	Bangui	IDEG faible	F1	193	152	0,0947	0,1128	0,0000	0,0000	0,1713	0,0822	PAF
Tchad	Afrique	Afrique centrale	N'Djamena	IDEG faible	F2	189	152	0,1785	0,2674	0,0000	0,1194	0,1488	0,3151	PAF
Chili	Amériques	Amérique du Sud	Santiago	IDEG très élevé	T3	31	74	0,8827	0,8612	0,5313	0,9455	0,8413	0,8356	PAÉ
Chine	Asie	Asie de l'Est	Shanghai	IDEG très élevé	T3	35	12	0,8718	0,9258	0,8646	0,8995	0,7902	0,9315	PASM
Colombie	Amériques	Amérique du Sud	Bogota	IDEG très élevé	T1	68	16	0,7793	0,7521	0,8438	0,8065	0,7793	0,7397	PASM
Comores	Afrique	Afrique de l'Est	Moroni	IDEG moyen	M1	180	152	0,2586	0,0230	0,0000	0,3537	0,3992	0,0000	PAFM
Congo	Afrique	Afrique centrale	Brazzaville	IDEG moyen	M2	166	122	0,3391	0,2760	0,2396	0,2776	0,4637	0,0822	PAFM
Costa Rica	Amériques	Amérique centrale	San Jose	IDEG très élevé	T1	61	76	0,8009	0,7217	0,5208	0,8933	0,7877	0,7260	PASM
Croatie	Europe	Europe du Sud	Zagreb	IDEG très élevé	T3	32	104	0,8818	0,8735	0,3229	0,9180	0,8538	0,4110	PAÉ
Cuba	Amériques	Caribes	La Havane	IDEG moyen	MÉ	139	27	0,4921	0,2298	0,8021	0,5318	0,7148	0,9178	PASM
Chypre	Asie	Asie de l'Ouest	Nicosie	IDEG très élevé	T2	38	92	0,8619	0,8217	0,3750	0,8941	0,8698	0,0548	PAÉ
Tchéquie	Europe	Europe de l'Est	Prague	IDEG très élevé	T2	54	74	0,8239	0,7006	0,5313	0,9204	0,8508	0,6986	PAÉ
Côte d'Ivoire	Afrique	Afrique de l'Ouest	Abidjan	IDEG élevé	É1	124	49	0,5587	0,5219	0,6771	0,6693	0,4848	0,5890	PAFM
République populaire démocratique de Corée	Asie	Asie de l'Est		IDEG faible	F3	184	152	0,2320	0,0291	0,0000	0,1745	0,4924	0,0000	PAF
Congo	Afrique	Afrique centrale	Pyongyang	IDEG moyen	M1	179	152	0,2715	0,2067	0,0000	0,1591	0,4487	0,2466	PAF
Danemark	Europe	Europe du Nord	Kinshasa	IDEG très élevé	TÉ	1	4	0,9847	0,9992	0,9063	0,9966	0,9584	0,9863	PAÉ
Djibouti	Afrique	Afrique de l'Est	Copenhague	IDEG moyen	M1	174	152	0,2911	0,2092	0,0000	0,3840	0,2800	0,0959	PAFM
Dominique	Amériques	Caribes	Djibouti	IDEG élevé	É1	127	152	0,5445	0,3798	0,0000	0,6757	0,5781	0,3014	PASM
République dominicaine	Amériques	Caribes	Roseau	IDEG élevé	ÉT	85	62	0,7013	0,6405	0,5938	0,7444	0,7189	0,6575	PASM
Équateur	Amériques	Amérique du Sud	Santo Domingo	IDEG très élevé	T1	67	40	0,7800	0,8851	0,7500	0,6833	0,7715	0,8767	PASM
Égypte	Afrique	Afrique du Nord	Guayaquil	IDEG élevé	É3	95	86	0,6699	0,7002	0,4271	0,6946	0,6150	0,5890	PAFM

Tableau (suite)

Pays	Région	Sous-région	Ville	Groupe de l'IDEG	Classe de notation	Rang de l'IDEG	Rang de l'ISLL	IDEG 2024	ISL	ISLL	IIT	ICH	IPE	"Niveau de revenu"
El Salvador	Amériques	Amérique centrale	Le Caire	IDEG élevé	É2	115	122	0,5988	0,5090	0,2396	0,7526	0,5348	0,3836	PASM
Guinée équatoriale	Afrique	Afrique centrale	San Salvador	IDEG moyen	M1	176	152	0,2855	0,1932	0,0000	0,2532	0,4102	0,2329	PASM
Érythrée	Afrique	Afrique de l'Est	Bata	IDEG faible	F2	190	152	0,1576	0,0000	0,0000	0,1405	0,3324	0,0137	PAF
Estonie	Europe	Europe du Nord	Asmara	IDEG très élevé	TÉ	2	1	0,9727	0,9954	0,9271	0,9731	0,9497	0,9589	PAÉ
Eswatini	Afrique	Afrique australe	Mbabane	IDEG élevé	É2	113	136	0,6081	0,4557	0,1875	0,7851	0,5836	0,3836	PAFM
Ethiopie	Afrique	Afrique de l'Est	Addis Abeba	IDEG moyen	M2	169	103	0,3111	0,3420	0,3333	0,2659	0,3254	0,1644	PAF
Fidji	Océanie	Mélanésie	Suva	IDEG élevé	É3	93	107	0,6754	0,5343	0,2813	0,7507	0,7413	0,3973	PASM
Finlande	Europe	Europe du Nord	Helsinki	IDEG très élevé	TÉ	9	21	0,9575	0,9097	0,8125	0,9791	0,9836	0,8904	PAÉ
France	Europe	Europe de l'Ouest	Paris	IDEG très élevé	T3	34	21	0,8744	0,8440	0,8125	0,9228	0,8565	0,8082	PAÉ
Gabon	Afrique	Afrique centrale	Libreville	IDEG élevé	É2	121	141	0,5741	0,3187	0,1563	0,8263	0,5772	0,1233	PASM
Gambie	Afrique	Afrique de l'Ouest	Banjul	IDEG moyen	M1	181	148	0,2552	0,0955	0,1250	0,3877	0,2823	0,1781	PAF
Géorgie	Asie	Asie de l'Ouest	Tbilissi	IDEG très élevé	T1	69	62	0,7792	0,5652	0,5938	0,9071	0,8654	0,5616	PASM
Allemagne	Europe	Europe de l'Ouest	Berlin	IDEG très élevé	TÉ	12	8	0,9382	0,9238	0,8854	0,9236	0,9672	0,9726	PAÉ
Ghana	Afrique	Afrique de l'Ouest	Kumasi	IDEG élevé	É2	108	128	0,6317	0,6084	0,2188	0,7281	0,5586	0,5342	PAFM
Grèce	Europe	Europe du Sud	Athènes	IDEG très élevé	T3	36	65	0,8674	0,8145	0,5833	0,8657	0,9219	0,6712	PAÉ
Grenade	Amériques	Caribes	St. George's	IDEG élevé	É3	104	152	0,6458	0,5056	0,0000	0,6767	0,7550	0,2466	PASM
Guatemala	Amériques	Amérique centrale	Ville de Guatemala	IDEG élevé	É2	122	86	0,5738	0,6538	0,4271	0,5843	0,4834	0,4658	PASM
Guinée	Afrique	Afrique de l'Ouest	Conakry	IDEG moyen	M2	160	144	0,4006	0,4808	0,1354	0,4323	0,2887	0,5068	PAFM
Guinée-Bissau	Afrique	Afrique de l'Ouest	Bissau	IDEG moyen	M2	170	152	0,3083	0,1270	0,0000	0,4902	0,3077	0,2192	PAF
Guyane	Amériques	Amérique du Sud	Georgetown	IDEG élevé	É1	128	111	0,5443	0,3455	0,2708	0,6942	0,5933	0,2192	PAÉ
Haiti	Amériques	Caribes	Port-au-Prince	IDEG faible	F3	186	152	0,2116	0,1379	0,0000	0,2087	0,2883	0,0959	PAFM
Honduras	Amériques	Amérique centrale	Tegucigalpa	IDEG moyen	MÉ	142	111	0,4856	0,4587	0,2708	0,4799	0,5182	0,3014	PAFM
Hongrie	Europe	Europe de l'Est	Budapest	IDEG très élevé	T1	59	59	0,8043	0,7144	0,6042	0,8282	0,8703	0,5479	PAÉ
Islande	Europe	Europe du Nord	Reykjavik	IDEG très élevé	TÉ	5	21	0,9671	0,9076	0,8125	0,9983	0,9953	0,9589	PAÉ
Inde	Asie	Asie du Sud	Mumbai	IDEG élevé	É3	97	70	0,6678	0,8184	0,5625	0,5700	0,6149	0,6575	PAFM
Indonésie	Asie	Asie du Sud-Est	Jakarta	IDEG très élevé	T1	64	47	0,7991	0,8035	0,6875	0,8645	0,7293	0,7945	PASM
Iran (République islamique d')	Asie	Asie du Sud	Téhéran	IDEG élevé	É3	101	99	0,6564	0,3773	0,3438	0,8987	0,6932	0,1781	PAFM
Irak	Asie	Asie de l'Ouest	Bagdad	IDEG moyen	MÉ	148	141	0,4572	0,1875	0,1563	0,6874	0,4967	0,0959	PASM
Irlande	Europe	Europe du Nord	Dublin	IDEG très élevé	T3	20	47	0,9138	0,8768	0,6875	0,9599	0,9046	0,9178	PAÉ
Israël	Asie	Asie de l'Ouest	Tel Aviv	IDEG très élevé	T3	23	40	0,9014	0,8541	0,7500	0,9763	0,8739	0,6986	PAÉ

Tableau (suite)

Pays	Région	Sous-région	Ville	Groupe de l'IDEG	Classe de notation	Rang de l'IDEG	Rang de l'ISLL	IDEG 2024	ISL	ISLL	IIT	ICH	IPE	"Niveau de revenu"
Italie	Europe	Europe du Sud	Rome	IDEG très élevé	T2	51	21	0.8356	0.7624	0.8125	0.9017	0.8426	0.6575	PAÉ
Jamaïque	Amériques	Caribbes	Kingston	IDEG élevé	E3	96	114	0.6678	0.5677	0.2604	0.7296	0.7060	0.4384	PASM
Japon	Asie	Asie de l'Est	Tokyo	IDEG très élevé	TÉ	13	13	0.9351	0.9427	0.8542	0.9509	0.9117	0.9863	PAÉ
Jordanie	Asie	Asie de l'Ouest	Amman	IDEG élevé	ÉT	89	72	0.6849	0.7591	0.5417	0.6499	0.6458	0.6164	PAFM
Kazakhstan	Asie	Asie centrale	Almaty	IDEG très élevé	T3	24	27	0.9009	0.9390	0.8021	0.9235	0.8403	0.8493	PASM
Kenya	Afrique	Afrique de l'Est	Nairobi	IDEG élevé	E2	109	58	0.6314	0.7770	0.6146	0.5901	0.5271	0.5205	PASM
Kiribati	Océanie	Micronésie	Tarawa Sud	IDEG moyen	MÉ	147	152	0.4572	0.3904	0.0000	0.3544	0.6269	0.3288	PAFM
Koweït	Asie	Asie de l'Ouest	Kuwait city	IDEG très élevé	T1	66	111	0.7812	0.6365	0.2708	0.9988	0.7083	0.3014	PAÉ
Kirghizistan	Asie	Asie centrale	Bichkek	IDEG élevé	ÉT	78	72	0.7316	0.6072	0.5417	0.8815	0.7061	0.4658	PAFM
République démocratique populaire Lao	Asie	Asie du Sud-Est	Vientiane	IDEG moyen	M3	152	116	0.4404	0.3265	0.2500	0.5338	0.4608	0.2877	PAFM
Lettonie	Europe	Europe du Nord	Riga	IDEG très élevé	T3	29	21	0.8852	0.8092	0.8125	0.9660	0.8805	0.7808	PAÉ
Liban	Asie	Asie de l'Ouest	Beyrouth	IDEG élevé	E1	126	152	0.5449	0.4489	0.0000	0.6425	0.5433	0.4658	PAFM
Lesotho	Afrique	Afrique australe	Maseru	IDEG moyen	M3	157	152	0.4123	0.2864	0.0000	0.4643	0.4862	0.2055	PAFM
Libéria	Afrique	Afrique de l'Ouest	Monrovia	IDEG moyen	M1	182	114	0.2513	0.2633	0.2604	0.1238	0.3669	0.1644	PAF
Libye	Afrique	Afrique du Nord	Tripoli	IDEG élevé	E1	125	152	0.5466	0.0808	0.0000	0.9639	0.5951	0.0137	PASM
Liechtenstein	Europe	Europe de l'Ouest	Vaduz	IDEG très élevé	T2	44	76	0.8528	0.7416	0.5208	0.9906	0.8263	0.6575	PAÉ
Lituanie	Europe	Europe du Nord	Vilnius	IDEG très élevé	T3	21	39	0.9110	0.8839	0.7604	0.9631	0.8861	0.8356	PAÉ
Luxembourg	Europe	Europe de l'Ouest	Luxembourg-Ville	IDEG très élevé	T2	45	40	0.8466	0.7555	0.7500	0.9888	0.7955	0.6301	PAÉ
Madagascar	Afrique	Afrique de l'Est	Antananarivo	IDEG moyen	M2	168	140	0.3235	0.4045	0.1667	0.1518	0.4141	0.3014	PAF
Malawi	Afrique	Afrique de l'Est	Lilongwe	IDEG moyen	M2	163	138	0.3753	0.4625	0.1771	0.1886	0.4749	0.4521	PAF
Malaisie	Asie	Asie du Sud-Est	Kuala Lumpur	IDEG très élevé	T1	57	62	0.8111	0.7280	0.5938	0.9862	0.7192	0.6986	PASM
Maldives	Asie	Asie du Sud	Male	IDEG élevé	E3	94	92	0.6745	0.6220	0.3750	0.7886	0.6130	0.4795	PASM
Mali	Afrique	Afrique de l'Ouest	Bamako	IDEG moyen	M1	173	129	0.3005	0.3334	0.2083	0.4432	0.1250	0.2740	PAF
Malte	Europe	Europe du Sud	Baie de St Paul/San Pawl il – Bahar	IDEG très élevé	T3	28	152	0.8886	0.8749	0.0000	0.9747	0.8162	0.7397	PAÉ
Îles Marshall	Océanie	Micronésie	Majuro	IDEG moyen	MÉ	143	152	0.4823	0.3586	0.0000	0.3047	0.7836	0.3288	PASM
Mauritanie	Afrique	Afrique de l'Ouest	Nouakchott	IDEG moyen	M2	165	152	0.3491	0.1688	0.0000	0.5824	0.2961	0.1233	PAFM
Île Maurice	Afrique	Afrique de l'Est	Port Louis	IDEG très élevé	T1	76	97	0.7506	0.5903	0.3542	0.9159	0.7456	0.4110	PASM
Mexique	Amériques	Amérique centrale	Mexico	IDEG très élevé	T1	65	45	0.7850	0.7637	0.7083	0.8310	0.7603	0.7397	PASM

Tableau (suite)

Pays	Région	Sous-région	Ville	Groupe de l'IDEG	Classe de notation	Rang de l'IDEG	Rang de l'ISLL	IDEG 2024	ISL	ISLL	IIT	ICH	IPE	"Niveau de revenu"
Micronésie (États fédérés de)	Océanie	Micronésie	Palikir	IDEG moyen	M2	167	152	0.3235	0.2621	0.0000	0.1350	0.5735	0.1370	PAFM
Monaco	Europe	Europe de l'Ouest	Monaco	IDEG élevé	ÉT	82	55	0.7175	0.4838	0.6250	0.9171	0.7515	0.1507	PAÉ
Mongolie	Asie	Asie de l'Est	Oulan-Bator	IDEG très élevé	T2	46	53	0.8457	0.8222	0.6354	0.9374	0.7775	0.7808	PAFM
Monténégro	Europe	Europe du Sud	Podgorica	IDEG élevé	ÉT	81	85	0.7211	0.5214	0.4479	0.9229	0.7190	0.5068	PASM
Maroc	Afrique	Afrique du Nord	Casablanca	IDEG élevé	ÉT	90	86	0.6841	0.5618	0.4271	0.8827	0.6078	0.4384	PAFM
Mozambique	Afrique	Afrique de l'Est	Maputo	IDEG moyen	M1	177	129	0.2848	0.3959	0.2083	0.0632	0.3952	0.2055	PAF
Myanmar	Asie	Asie du Sud-Est	Yangon	IDEG élevé	É1	138	107	0.5001	0.3259	0.2813	0.6662	0.5081	0.1644	PAFM
Namibie	Afrique	Afrique australe	Windhoek	IDEG élevé	É2	114	116	0.6007	0.4996	0.2500	0.7288	0.5738	0.2740	PASM
Nauru	Océanie	Micronésie	Yaren	IDEG moyen	M3	151	152	0.4454	0.2439	0.0000	0.5863	0.5061	0.2329	PAÉ
Népal	Asie	Asie du Sud	Katmandou	IDEG élevé	É2	119	84	0.5781	0.4481	0.4583	0.7653	0.5210	0.2192	PAFM
Pays-Bas	Europe	Europe de l'Ouest	Amsterdam	IDEG très élevé	TÉ	10	35	0.9538	0.9212	0.7813	0.9715	0.9688	0.9315	PAÉ
Nouvelle Zélande	Océanie	Australie et Nouvelle Zélande	Auckland	IDEG très élevé	TÉ	16	27	0.9265	0.9453	0.8021	0.8728	0.9615	0.9315	PAÉ
Nicaragua	Amériques	Amérique centrale	Managua	IDEG élevé	T1	132	107	0.5318	0.4493	0.2813	0.5851	0.5610	0.2329	PAFM
Niger	Afrique	Afrique de l'Ouest	Niamey	IDEG faible	F3	187	152	0.2116	0.3084	0.0000	0.1578	0.1685	0.2055	PAF
Nigéria	Afrique	Afrique de l'Ouest	Lagos	IDEG moyen	MÉ	144	152	0.4815	0.5372	0.0000	0.4836	0.4236	0.3699	PAFM
Macédoine du Nord	Europe	Europe du Sud	Skopje	IDEG élevé	ÉT	84	82	0.7070	0.6642	0.4896	0.7546	0.7023	0.5753	PASM
Norvège	Europe	Europe du Nord	Oslo	IDEG très élevé	TÉ	15	35	0.9315	0.9117	0.7813	0.9654	0.9175	0.8630	PAÉ
Oman	Asie	Asie de l'Ouest	Mascate	IDEG très élevé	T2	41	65	0.8576	0.8077	0.5833	0.9674	0.7977	0.6575	PAÉ
Pakistan	Asie	Asie du Sud	Karachi	IDEG élevé	É1	136	116	0.5096	0.7042	0.2500	0.4745	0.3500	0.4932	PAFM
Palau	Océanie	Micronésie	Koror	IDEG élevé	É1	137	152	0.5072	0.2787	0.0000	0.4910	0.7520	0.3014	PASM
Panama	Amériques	Amérique centrale	Panama city	IDEG élevé	ÉT	79	68	0.7298	0.6505	0.5729	0.8523	0.6866	0.5205	PAÉ
Papouasie-Nouvelle-Guinée	Océanie	Mélanésie	Port Moresby	IDEG moyen	M1	171	138	0.3076	0.3392	0.1771	0.1851	0.3984	0.1918	PAFM
Paraguay	Amériques	Amérique du Sud	Asuncion	IDEG élevé	ÉT	80	83	0.7251	0.6712	0.4688	0.7947	0.7093	0.6027	PASM
Pérou	Amériques	Amérique du Sud	Lima	IDEG très élevé	T1	58	80	0.8070	0.8377	0.5104	0.8364	0.7469	0.7534	PASM
Philippines	Asie	Asie du Sud-Est	Quezon	IDEG très élevé	T1	73	59	0.7621	0.8054	0.6042	0.7554	0.7256	0.7260	PAFM
Pologne	Europe	Europe de l'Est	Varsovie	IDEG très élevé	T3	37	37	0.8648	0.8037	0.7708	0.9603	0.8304	0.7534	PAÉ
Portugal	Europe	Europe du Sud	Lisbonne	IDEG très élevé	T2	49	45	0.8415	0.7878	0.7083	0.8979	0.8389	0.6438	PAÉ
Qatar	Asie	Asie de l'Ouest	Doha	IDEG très élevé	T2	53	32	0.8244	0.7655	0.7917	0.9963	0.7114	0.4795	PAÉ
République de Corée	Asie	Asie de l'Est	Séoul	IDEG très élevé	TÉ	4	9	0.9679	1.0000	0.8750	0.9917	0.9120	0.9726	PAÉ

Tableau (suite)

Pays	Région	Sous-région	Ville	Groupe de l'IDEG	Classe de notation	Rang de l'IDEG	Rang de l'ISLL	IDEG 2024	ISL	ISLL	IIT	ICH	IPE	"Niveau de revenu"
République de Moldavie	Europe	Europe de l'Est	Chisinau (Kishinev)	IDEG très élevé	T1	70	70	0.7719	0.7264	0.5625	0.8118	0.7776	0.7260	PASM
Roumanie	Europe	Europe de l'Est	Bucarest	IDEG très élevé	T1	72	49	0.7636	0.6548	0.6771	0.8922	0.7439	0.6849	PAÉ
Fédération de Russie	Europe	Europe de l'Est	Moscou	IDEG très élevé	T2	43	16	0.8532	0.7766	0.8438	0.9512	0.8319	0.6438	PASM
Rwanda	Afrique	Afrique de l'Est	Kigali	IDEG élevé	É2	118	55	0.5799	0.8207	0.6250	0.3724	0.5467	0.7534	PAF
Saint Kitts et Nevis	Amériques	Caribbes	Basseterre	IDEG élevé	É2	110	152	0.6305	0.3039	0.0000	0.8675	0.7202	0.2055	PAÉ
Sainte-Lucie	Amériques	Caribbes	Castries	IDEG élevé	É1	133	152	0.5255	0.3229	0.0000	0.6498	0.6037	0.1370	PASM
Saint Vincent et les Grenadines	Amériques	Caribbes	Kingstown	IDEG élevé	É2	117	152	0.5876	0.3906	0.0000	0.6767	0.6956	0.3425	PASM
Samoa	Océanie	Polynésie	Apia	IDEG moyen	MÉ	140	152	0.4899	0.3638	0.0000	0.4606	0.6453	0.3014	PAFM
Saint-Marin	Europe	Europe du Sud	Saint-Marin	IDEG élevé	É3	102	152	0.6551	0.3575	0.0000	0.9491	0.6587	0.1233	PAÉ
Sao Tomé et Príncipe	Afrique	Afrique centrale	Sao Tomé	IDEG moyen	M3	154	152	0.4308	0.2156	0.0000	0.4839	0.5928	0.1644	PAFM
Arabie Saoudite	Asie	Asie de l'Ouest	Riyad	IDEG très élevé	TÉ	6	3	0.9602	0.9899	0.9167	0.9841	0.9067	0.9589	PAÉ
Sénégal	Afrique	Afrique de l'Ouest	Dakar	IDEG élevé		135	144	0.5162	0.4779	0.1354	0.7328	0.3380	0.4247	PAFM
Serbie	Europe	Europe du Sud	Belgrade	IDEG très élevé	É1	39	68	0.8618	0.8540	0.5729	0.9221	0.8094	0.8904	PASM
Seychelles	Afrique	Afrique de l'Est	Victoria	IDEG élevé	T2	92	149	0.6773	0.4638	0.0938	0.8913	0.6769	0.3014	PAÉ
Sierra Leone	Afrique	Afrique de l'Ouest	Freetown	IDEG moyen	É3	172	116	0.3042	0.3823	0.2500	0.2585	0.2718	0.3288	PAF
Singapour	Asie	Asie du Sud-Est	Singapour	IDEG très élevé	M1	3	9	0.9691	0.9831	0.8750	0.9881	0.9362	0.9589	PAÉ
Slovaquie	Europe	Europe de l'Est	Bratislava	IDEG très élevé	TÉ	60	44	0.8021	0.7097	0.7188	0.8985	0.7982	0.6986	PAÉ
Slovénie	Europe	Europe du Sud	Ljubljana	IDEG très élevé	T1	33	65	0.8759	0.8640	0.5833	0.9107	0.8530	0.7808	PAÉ
Salomon (Îles)	Océanie	Mélanésie	Honiara	IDEG moyen	T3	164	107	0.3681	0.4970	0.2813	0.1811	0.4262	0.3699	PAFM
Somalie	Afrique	Afrique de l'Est	Mogadiscio	IDEG faible	M2	191	126	0.1468	0.2971	0.2292	0.1432	0.0000	0.2877	PAF
Afrique du Sud	Afrique	Afrique australe	Johannesburg	IDEG très élevé	F1	40	59	0.8616	0.8872	0.6042	0.8951	0.8026	0.8356	PASM
Soudan du Sud	Afrique	Afrique de l'Est	Juba	IDEG faible	T2	192	152	0.1191	0.1504	0.0000	0.0547	0.1521	0.1096	PAF
Espagne	Europe	Europe du Sud	Madrid	IDEG très élevé	F1	17	1	0.9206	0.9054	0.9271	0.9603	0.8961	0.8082	PAÉ
Sri Lanka	Asie	Asie du Sud	Colombo	IDEG élevé	TÉ	98	106	0.6667	0.5494	0.3021	0.7936	0.6570	0.4110	PAFM
Soudan	Afrique	Afrique du Nord	Khartoum	IDEG moyen	É3	178	152	0.2759	0.1293	0.0000	0.4392	0.2593	0.0685	PAF
Suriname	Amériques	Amérique du Sud	Paramaribo	IDEG élevé	M1	106	152	0.6365	0.4814	0.0000	0.8714	0.5568	0.2877	PASM
Suède	Europe	Europe du Nord	Stockholm	IDEG très élevé	É3	14	27	0.9326	0.8836	0.8021	0.9868	0.9275	0.7945	PAÉ
Suisse	Europe	Europe de l'Ouest	Zurich	IDEG très élevé	TÉ	26	21	0.9003	0.8408	0.8125	0.9576	0.9026	0.8219	PAÉ
République arabe syrienne	Asie	Asie de l'Est	Damas	IDEG moyen	T3	162	104	0.3888	0.3068	0.3229	0.4426	0.4169	0.0685	PAF
Tadjikistan	Asie	Asie centrale	Douchanbé	IDEG élevé	M2	123	116	0.5606	0.4476	0.2500	0.5810	0.6531	0.2740	PAFM

Tableau (suite)

Pays	Région	Sous-région	Ville	Groupe de l'IDEG	Classe de notation	Rang de l'IDEG	Rang de l'ISLL	IDEG 2024	ISL	ISLL	IIT	ICH	IPE	"Niveau de revenu"
Thaïlande	Asie	Asie du Sud-Est	Bangkok	IDEG très élevé	É1	52	51	0.8351	0.7611	0.6667	0.9410	0.8032	0.7534	PASM
Timor-Leste	Asie	Asie du Sud-Est	Dili	IDEG moyen	T2	159	152	0.4020	0.3406	0.0000	0.3551	0.5104	0.3288	PAFM
Togo	Afrique	Afrique de l'Ouest	Lomé	IDEG moyen	M3	161	152	0.3920	0.4472	0.0000	0.2474	0.4813	0.4521	PAF
Tonga	Océanie	Polynésie	Nuku'alofa	IDEG élevé	M2	134	152	0.5164	0.3220	0.0000	0.4784	0.7488	0.3288	PASM
Trinité et Tobago	Amériques	Caribbes	Port d'Espagne	IDEG élevé	É1	86	151	0.6973	0.5999	0.0417	0.7745	0.7174	0.3288	PAÉ
Tunisie	Afrique	Afrique du Nord	Tunis	IDEG élevé	ÉT	87	89	0.6935	0.5951	0.4167	0.8357	0.6497	0.4521	PAFM
Türkiye	Asie	Asie de l'Ouest	Istanbul	IDEG très élevé	ÉT	27	7	0.8913	0.9225	0.8958	0.8322	0.9192	0.8630	PASM
Turkmenistan	Asie	Asie centrale	Achgabat	IDEG moyen	T3	145	122	0.4757	0.2506	0.2396	0.5151	0.6614	0.0411	PASM
Tuvalu	Océanie	Polynésie	Funafuti	IDEG moyen	MÉ	158	152	0.4042	0.1944	0.0000	0.4720	0.5463	0.0685	PASM
Ouganda	Afrique	Afrique de l'Est	Kampala	IDEG moyen	M3	150	97	0.4464	0.6069	0.3542	0.2299	0.5023	0.4384	PAF
Ukraine	Europe	Europe de l'Est	Kiev	IDEG très élevé	T3	30	13	0.8841	0.9854	0.8542	0.8428	0.8240	1.0000	PAFM
Émirats arabes unis	Asie	Asie de l'Ouest	Doubaï	IDEG très élevé	TÉ	11	4	0.9533	0.9163	0.9063	1.0000	0.9436	0.7808	PAÉ
Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord	Europe	Europe du Nord	Londres	IDEG très élevé	TÉ	7	9	0.9577	0.9535	0.8750	0.9747	0.9450	0.9726	PAÉ
République unie de Tanzanie	Afrique	Afrique de l'Est	Dar Es Salaam	IDEG moyen	M3	153	99	0.4327	0.4791	0.3438	0.3792	0.4399	0.2877	PAFM
États-Unis d'Amérique	Amériques	Amérique du Nord	New York	IDEG très élevé	T3	19	4	0.9194	0.9136	0.9063	0.9605	0.8842	0.9452	PAÉ
Uruguay	Amériques	Amérique du Sud	Montevideo	IDEG très élevé	T3	25	19	0.9006	0.8832	0.8333	0.9437	0.8749	0.8630	PAÉ
Ouzbékistan	Asie	Asie centrale	Tachkent	IDEG très élevé	T1	63	95	0.7999	0.7648	0.3646	0.8769	0.7580	0.6986	PAFM
Vanuatu	Océanie	Mélanésie	Port Vila	IDEG élevé	É1	129	149	0.5427	0.4769	0.0938	0.6165	0.5347	0.4658	PAFM
Venezuela, République bolivarienne du	Amériques	Amérique du Sud	Caracas	IDEG élevé	É1	131	99	0.5360	0.3576	0.3438	0.5390	0.7115	0.2192	PAFM
Vietnam	Asie	Asie du Sud-Est	Ho chi Minh ville	IDEG très élevé	T1	71	53	0.7709	0.7081	0.6354	0.8780	0.7267	0.6027	PAFM
Yémen	Asie	Asie de l'Ouest	Sana'a	IDEG faible	F3	185	152	0.2317	0.1377	0.0000	0.2905	0.2670	0.1507	PAF
Zambie	Afrique	Afrique de l'Est	Lusaka	IDEG élevé	É1	130	129	0.5424	0.4958	0.2083	0.5088	0.6225	0.4110	PAFM
Zimbabwe	Afrique	Afrique de l'Est	Harare	IDEG moyen	M3	149	126	0.4481	0.4100	0.2292	0.3947	0.5395	0.2740	PAFM

Cette treizième édition de l'Enquête des Nations unies sur l'e-gouvernement, rendue publique en 2024, apporte une évaluation complète du paysage du gouvernement numérique dans l'ensemble des 193 États membres. L'Enquête 2024 met en évidence une tendance importante à la hausse en matière de développement du gouvernement numérique dans le monde entier, accompagnée d'investissements accrus dans des infrastructures résilientes et des technologies de pointe. La valeur moyenne mondiale de l'indice de développement de l'e-gouvernement (IDEG) montre une amélioration substantielle, la proportion de la population en retard dans le domaine du développement du gouvernement numérique diminuant de 45 % en 2022 à 22,4 % en 2024.

En dépit des progrès considérables accomplis en matière de développement du gouvernement numérique, les moyennes de l'indice de l'IDEG dans la région africaine, les pays les moins avancés et les petits États insulaires en développement restent inférieures à la moyenne mondiale, ce qui souligne la nécessité de déployer des efforts ciblés pour combler les lacunes existantes.

Au niveau local, l'enquête poursuit l'évaluation des portails des villes par le biais de l'indice des services locaux en ligne (ISLL). Les résultats de l'indice ISLL reflètent des progrès constants, mais mettent également en évidence des disparités persistantes entre les performances nationales et locales en e-gouvernement, soulignant par là le besoin à des initiatives ciblées pour le renforcement du gouvernement numérique au niveau municipal.

Cette édition présente le nouveau Cadre de référence du gouvernement numérique, qui fournit aux pays une feuille de route complète pour la planification, la mise en œuvre et l'évaluation efficaces des initiatives de gouvernement numérique

Un bref supplément examine à fond l'intégration de l'intelligence artificielle (IA) dans le développement du gouvernement numérique, soulignant par-là l'importance de la maximisation des avantages et de la minimisation des risques pour parvenir à une gouvernance équilibrée.

ISBN 978-92-1-00326-67

