

Communication en Question

www.comenquestion.com

no 17, Juin / Juillet 2023

ISSN : 2306 - 5184

Adoption et consommation des services publics en ligne par les populations ivoiriennes : cas de la plateforme www.servicepublic.gouv.ci

Adoption and consumption of online public services by the Ivorian population: case of the platform www.servicepublic.gouv.ci

KOUASSI Amenan Larissa

Enseignante-chercheuse

Institut de Gouvernance et Intégration Régionale, Cameroun

Email : larykas@gmail.com

ABE Claude

Enseignant-chercheur

Ubuntu Institute-Institut de Recherches et d'Études Sur les Mondes Africains, Cameroun

Email : claudeb6@gmail.com

Résumé

Les TIC s'imposent comme un moyen efficace pour relever le défi de la bonne gouvernance aujourd'hui. Au niveau de l'administration publique, elles constituent à cet effet, un facteur de modernisation pour de meilleurs rendements. Cet article rend compte des facteurs d'adoption des e-services offerts par l'administration publique aux les citoyens ivoiriens. Pour se faire nous avons procédé à une enquête par questionnaire auprès d'un échantillon composé d'hommes et de femmes âgés d'au moins 18 ans. La diffusion des innovations de Rogers (2003) et ses principes ont servi de base théorique. Les résultats obtenus indiquent que le succès de cette politique est aussi bien dépendant des facteurs organisationnels qu'individuels, bien que les populations aient une préférence pour les services en ligne avec des plateformes simplifiées.

Mots-clés : E-service ; e-gouvernance ; TIC ; communication publique digitale ; Côte d'Ivoire

Abstract

CTs stand out as an effective way to meet the challenge of good governance today. At the level of the public administration, they constitute for this purpose, a factor of modernization for better outputs. This article reports on the adoption factors of e-services offered by the public administration to Ivorian citizens. To do this, we conducted a questionnaire survey of a sample of men and women aged at least 18 years. The Diffusion of Innovations of Rogers (2003) and its principles served as a theoretical basis. The results obtained indicate that the success of this policy depends on both organizational and individual factors, although people have a preference for online services with simplified platforms.

Keywords : E-service ; e-gouvernance ; ICT ; digital public communication ; Ivory Coast.

Introduction

Il est indéniable que les technologies de l'information et de la communication contribuent à l'amélioration des prestations de services publics. Notons que les services publics en Afrique ont beaucoup été critiqués (De Sardan, 2004, 2009 ; Blundo et De sardan 2007). C'est d'ailleurs ce que confirme De Sardan (2004, p.154), pour qui « en Afrique, écrits formels comme « petite tradition orale » mettent en scène une bureaucratie insensible, incompétente, rapace, cupide, despotique, absentéiste, menteuse, paresseuse ». Cette thèse est partagée par Niamien (2015, p.158) qui soutient que « L'administration publique en Afrique, à l'image de l'État, a longtemps été déficiente, incapable de répondre aux besoins réels des citoyens et des acteurs économiques ni de s'ajuster au contexte mondial de compétition pour l'efficacité et la qualité. »

En Côte d'Ivoire, de nombreuses réformes ont été entreprises pour la modernisation de cette administration publique (Nahi, 2019). À ce sujet, le gouvernement ivoirien a initié depuis 2011, un projet de gouvernance électronique à travers un programme dénommé e-gouv. Selon Heeks (2001), la gouvernance électronique regroupe trois éléments : l'e-administration, l'e-citoyen et les e-services, et l'e-société ou e-démocratie.

Les services publics en ligne désignent l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans les administrations, les établissements publics et les collectivités locales pour un traitement électronique des procédures publiques, indépendamment de leur mise en ligne. Dans le cadre de cette recherche, notre travail est orienté vers le site internet du service public qui permet de faire des e-démarches.

À ce propos, les études académiques répertoriées sur les e-services sont pour la plupart liées aux recherches sur l'e-gouvernance. Il en ressort que pour être efficace et pérenne, cette initiative doit maîtriser certains facteurs problématiques à sa mise en œuvre. Ces facteurs identifiés sont nombreux, variés et la plupart du temps inhérents aux pays sous-développés. Ils sont surtout d'ordre social (Boudreau, 2003), économique (Alomari et al. 2012) culturel et technologique (Vall, 2020).

D'autres auteurs tels que Senadheera (2013) ont travaillé sur les facteurs affectant la prestation de services en ligne, ou les déterminants d'adoption (Routabi et Bennani 2021) ou encore la

dématérialisation des téléprocédures (Costa, 2017). Concernant les travaux réalisés sur cette politique en Côte d'Ivoire, si le lien entre les TIC et les services en ligne comme les e-commerces (CNUCED, 2020), la bancarisation (N'guessan, 2021) ou encore la e-participation, qui est l'un des aspects de la e-gouvernance (IPAO et PNUD, 2009 ; Kouassi, 2023), ont fait l'objet de quelques écrits, les travaux réalisés sur les services électroniques digitaux restent encore très limités. Pourtant, les mesures barrières et le confinement imposés par l'endiguement de la pandémie de la Covid-19 a mis au goût du jour le recours aux e-services dans les États africains en général et en Côte d'Ivoire, en particulier, à l'épreuve des défis aussi bien sanitaires, humanitaires, économiques, socio-culturels, qu'administratifs. Ainsi, si cette pandémie a montré les limites de l'administration publique ivoirienne, elle a néanmoins offert une opportunité pour les décideurs de pouvoir évaluer l'adoption du programme de e-gouvernance mis en œuvre depuis près d'une décennie. Ce dernier ayant, en effet, permis la mise en ligne de nombreuses démarches a été actualisé en 2013. Il englobe deux éléments majeurs : la dématérialisation des procédures publiques et la numérisation intégrale de l'accès aux services publics de l'État et des administrations locales.

C'est ce dispositif que la Côte d'Ivoire a activé durant la crise sanitaire sus-évoquée pour renforcer la confiance des citoyens sur le fait que nonobstant la pandémie de covid-19, les gouvernants donnent la priorité à leurs demandes par le biais des TIC. En effet, pour assurer la continuité de l'administration publique pendant le confinement, le Gouvernement ivoirien a pris des mesures afin de faciliter, malgré tout, la gestion des affaires d'intérêt commun. Chaque département de l'administration publique a ainsi dû substituer l'accès aux services en présentiel par celle virtuelle, notamment à travers privilégier les moyens de communication électronique et les outils numériques.

Cependant, malgré les contraintes imposées par la riposte contre la crise sanitaire, force est de constater que le recours aux services publics en ligne par les populations ivoiriennes reste encore faible. La consommation de ces services semble conforme à ce que l'on observe depuis une décennie (ARTCI 2019). Ce constat justifie l'intérêt de cette recherche dont l'objectif vise à déterminer les

facteurs favorisant l'adoption des e-services par les citoyens à travers la plateforme servicepublic-gouv.ci.

Pour comprendre cette situation, il convient alors de s'interroger en ces termes : quel est le niveau d'adoption des e-services en Côte d'Ivoire ? De cette question générale, nous avons dégagé les questions secondaires suivantes :

quels sont les facteurs d'adoption des services disponibles sur la plateforme Web servicepublic.gouv.ci ?

Quels sont les facteurs de résistances à ces services publics digitaux ?

Cette recherche est structurée à partir des points suivants : Une introduction, un positionnement théorique, une méthodologie, des résultats et des discussions, et enfin une conclusion.

2.- Cadre théorique

Cette analyse s'appuie sur les principaux concepts de la théorie de la diffusion de l'innovation de Rogers (2003). Cet auteur a en effet défini différentes phases qui permettent de comprendre le processus et le niveau d'adoption d'une innovation. Ces variables sont au nombre de cinq. Il s'agit d'abord de l'avantage relatif qui correspond à la manière dont l'innovation est perçue et comment elle est avantageuse. Ensuite, la compatibilité qui mesure la perception de cette innovation comme étant en accord avec les valeurs des potentiels consommateurs, leurs expériences passées et leurs attentes. En outre, il y a la complexité qui est une mesure auquel une technologie est vue comme étant difficile à comprendre et à utiliser.

La perception de la complexité, la possibilité de la tester et sa visibilité ou observabilité pour voir ses résultats. Aussi selon Rogers (2003), il est nécessaire de comprendre les motivations qui sous-tendent l'adoption d'une innovation. Ainsi, ces raisons peuvent provenir d'une décision personnelle, collective, ou prescrite. Concernant le processus d'adoption de l'innovation et de sa mise en œuvre, Rogers (2003) soutient qu'une innovation peut être modifiée, simplifiée. Dans un autre contexte, elle peut être rejetée et simplement remplacée. Cette amélioration intervient afin de mieux s'adapter aux besoins des utilisateurs.

3.- Démarche méthodologique

Les techniques de recherche choisies pour mener à bien cette étude sont la recherche documentaire et l'enquête par questionnaire. Le terrain de l'étude est la ville d'Abidjan. Ce choix se justifie en raison de l'importance démographique de cette agglomération (36%) (INS, 2021) sur le territoire ivoirien. Ce choix a été renforcé par le confort d'accès à Internet qu'offre cette ville. Abidjan concentre, en effet, la majorité des infrastructures de télécommunication pour le développement des e-services et leur usage par les citoyens. Cela fait de cette localité l'un des meilleurs lieux d'observation de la politique de e-service sur le territoire ivoirien.

L'enquête par questionnaire, à son tour, a permis de rassembler des données quantitatives auprès de 384 individus vivant.. Aussi, le choix de notre échantillon repose sur une approche probabiliste, spécifiquement le choix raisonné par convenance. En effet, les données statistiques sur la population connectée à Internet étant indisponibles, nous avons chiffré un échantillon selon les données du RGPH (INS, 2021).

Les caractéristiques retenues pour notre étude prennent en compte le lieu d'habitation (les dix communes d'Abidjan), le sexe des individus et la tranche d'âge. Cette enquête a donc été menée auprès de 384 personnes et a duré 26 jours du 1^{er} au 26 novembre 2020 dans les communes de Cocody, Attécoubé, Koumassi, Marcory, Plateau, Port-Bouët, Yopougon, Adjamé, Abobo. Treichville.

Cette étude présente uniquement les éléments développés dans le questionnaire. Les points développés dans ce questionnaire adressé aux populations de manière individuelle sont : l'accès à internet, les connaissances des populations sur la plateforme servicepublic.gouv.ci, les intérêts et satisfactions des populations face à la plateforme et les difficultés rencontrées sur le site internet.

L'étude documentaire a servi de base pour le recueil de l'ensemble des informations sur notre objet d'étude. Divers documents, rapports, documents officiels et dossiers sur l'Internet en Côte-d'Ivoire ont permis de mieux aborder le sujet et de comprendre certains aspects de l'implémentation de l'Internet et l'utilisation des TIC dans la société ivoirienne.

Cette étude s'est basée sur des travaux d'évaluations et de rapports déjà réalisés par des organismes publics nationaux et internationaux. Il s'agit de : 1 article de presse (Actual-it N° 3), 5 rapports annuels d'organismes nationaux (ARTCI, ANSUT) et internationaux (JICA- CNUCED), 5 textes et documents réglementaires relatifs aux différents éléments intervenant dans la mise en œuvre de la gouvernance électronique tels que les infrastructures, l'accès à l'information, la cybersécurité et 5 rapports et publications officielles et spécialisées (Ministère de l'économie des télécommunications, et de l'innovation ; Ministère du plan et développement).

La taille du corpus est donc de dix-sept (17) documents. Ce corpus a permis d'appréhender les facteurs externes à l'adoption des services publics en ligne par les populations. Comme critères d'inclusion, ces documents sélectionnés prennent en compte les énoncés caractéristiques de l'initiative politique e-gouvernance et toute la documentation disponible sur les services publics digitaux et la modernisation de l'administration ivoirienne.

Tableau 1 : Grille d'analyse

Niveaux d'analyse	Sous-composantes
Juridique et réglementaire	Instruments répondant ou non aux défis (Stratégies, et programmes)
Politique et institutionnel	Caractéristiques permettant d'apprécier et la qualité des e-services
Organisationnel	Forces et faiblesses pour une gestion efficace et une application effective des stratégies et plans d'actions.

Source : Données tirées de l'étude, Kouassi et Abe, 2022

3.- Résultats et discussions

3.1.- Facteurs d'adoption des e-services par les citoyens en Côte d'Ivoire

Cette section s'intéresse aux dispositifs mobilisés pour de la réalisation de cette initiative ainsi que les facteurs d'adoption et de consommation des services publics disponible sur la plateforme de e-service par les citoyens ivoiriens.

3.1.1.- Dispositifs de mise en œuvre de la politique de prestation de services publics digitaux

La promotion d'une administration électronique nécessite la mobilisation de nombreuses ressources. En Côte d'Ivoire, cette politique repose sur trois axes que sont : la réorganisation de la déconcentration administrative, l'innovation des TIC et la simplification des procédures administratives. Ainsi, bien qu'elles aient connu une faible croissance, les infrastructures de télécommunication ne cessent de croître depuis les indépendances. En effet, des coûts élevés du matériel informatique neuf, qui avait favorisé une prolifération des cybercafés grâce au matériel de secondes mains (Loukou, 2005; Bahi, 2004) au début des années 2000 ont conduit les autorités du pays à les placer parmi les préoccupations politiques (Loukou, 2012), comme l'indique le tableau 2.

Tableau 2 : Ressources mobilisées pour la promotion de l'e-service en Côte d'Ivoire

Ressources	Aspects
Renforcement des équipements	Défiscalisation du matériel informatique et réduction droits de douane
Connectivité internet	5 000 km de Réseau National de Haut Débit 5 réseaux de câbles sous-marins
Couverture réseau	Couverture 4G : 64.5%
Abonnés	Internet mobile : 21 784 106 soit un taux de 74.1% de la population Téléphonie mobile : 44 561 505 soit un taux de pénétration de 151.6%
Fournisseurs d'accès à internet	3
Structures de formation pour des compétences numériques en TIC	INPHB, AIGF, ESATIC, SNDI
Initiative	« 1 citoyen, 1 ordinateur, 1 connexion internet »

Source : Données tirées de l'étude, 2022

Aussi, les sites internet constituent l'une des principales options pour des administrations publiques modernes, performantes, efficaces. Ainsi, *servicepublic.gouv.ci* est un portail géré

par le Ministère de la modernisation et de la fonction publique dans le cadre des « e-démarches ».

Selon les prévisions initiales, le programme de gouvernance électronique de l'État ivoirien (eGouv) prévoyait déployer trois cents (300) services informationnels et une centaine de services transactionnels entre 2016 et 2020¹. En 2022, ce sont soixante-six (66) services qui ont été dématérialisés, dont trente-six (36) opérationnalisés.

Tableau 3 : Les démarches publiques dématérialisées et opérationnalisées

Services dématérialisés opérationnels	Nombre
Ministère du Tourisme	5
Ministère de l'Éducation Nationale	13
Ministère de l'Agriculture et du Développement Rurale	7
Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique : CHU	6
Ministère de l'Emploi et de la Protection Sociale Extranet de la	3
Ministère du Budget et du Portefeuille de l'État Portail de dématérialisation des marchés publics, porté par la DMP,	1
Organiser et renforcer l'information	1
Total	36

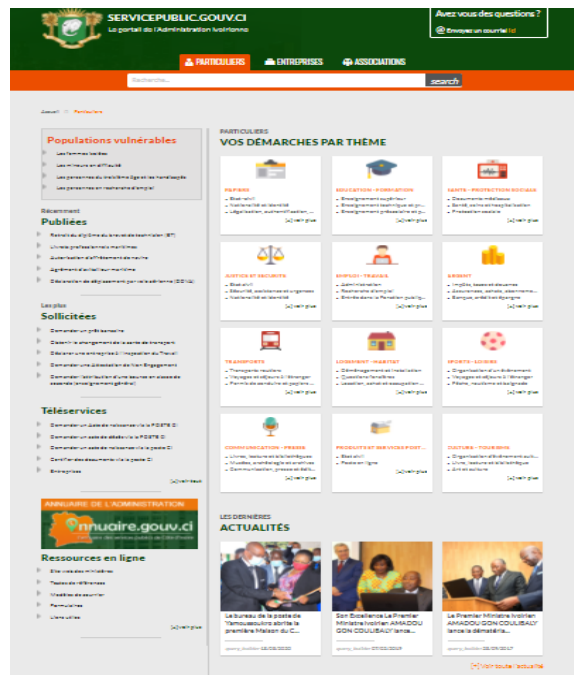
Source : www.gouv.ci

L'objectif de ces plateformes est de deux ordres. D'un côté, pour les procédures dématérialisées, le site permet d'avoir les informations essentielles à la réalisation de la procédure et donne accès au lien direct de la démarche en ligne. Et d'un autre côté, pour les procédures non opérationnelles, le portail propose toutes les informations nécessaires à l'utilisateur pour sa documentation.²

¹ Gouv.ci

² https://www.gouv.ci/_services.php

Image 1. Site du service public en ligne (www.servicepublic.gouv.ci)



Source : www.servicepublic.gouv.ci

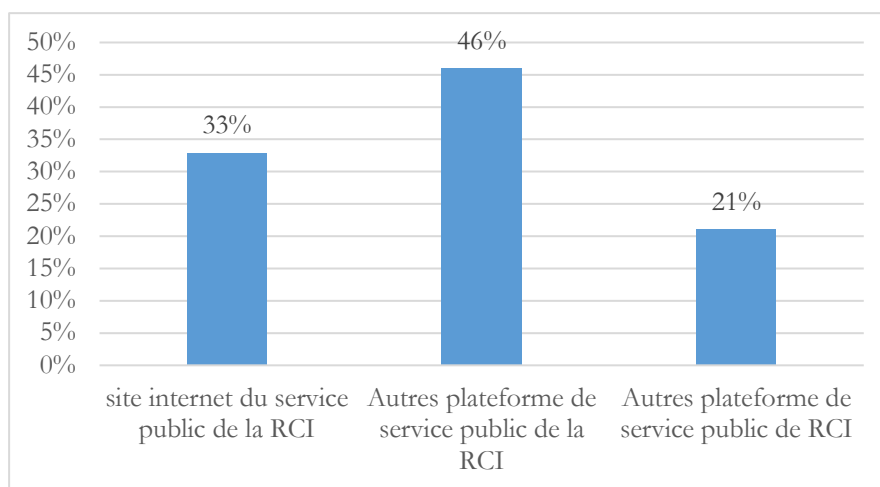
3.1.2.- Adoption et consommation des services publics par les citoyens

Il s'agit ici de déterminer la connaissance et l'intérêt du public ivoirien face aux plateformes de services publics en ligne ainsi que les difficultés rencontrées.

3.1.2.1- Connaissance de la plateforme servicepublic.gouv.ci par les citoyens

La majorité (46%) des répondants sont bien conscients de ce que sont les services publics digitaux, mais ne connaissent pas le site du service public. 33% ont une connaissance du site internet du service public. Aussi 21% affirment ne pas être au courant d'une telle initiative. Ces résultats attirent l'attention sur le manque de sensibilisation des populations sur ce type de service.

Graphique 1. Connaissances de la plateforme en ligne par les populations

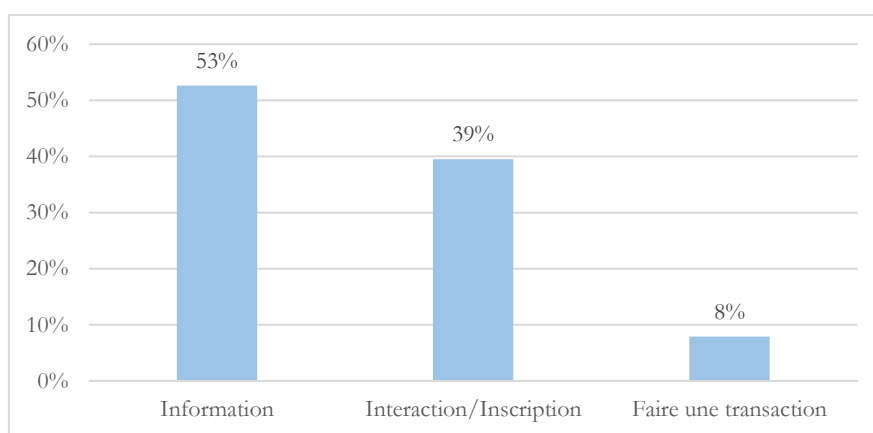


Source : Données tirées de l'étude, Kouassi et Abe, 2020

3.1.2.2- Types de services électroniques sollicités

Sur les répondants ayant indiqué qu'ils avaient déjà été connectés au site servicepublic.gouv.ci, il a été révélé que 53% de l'accès total aux services électroniques était lié à la recherche d'informations. 39% des connexions se justifient par la quête d'une interaction en ligne. Seulement 8 % ont affirmé faire des transactions sur le portail. Ces informations indiquent que cette plateforme reste limitée.

Graphique 2. Les types e-services sollicités sur servicepublic.gouv.ci

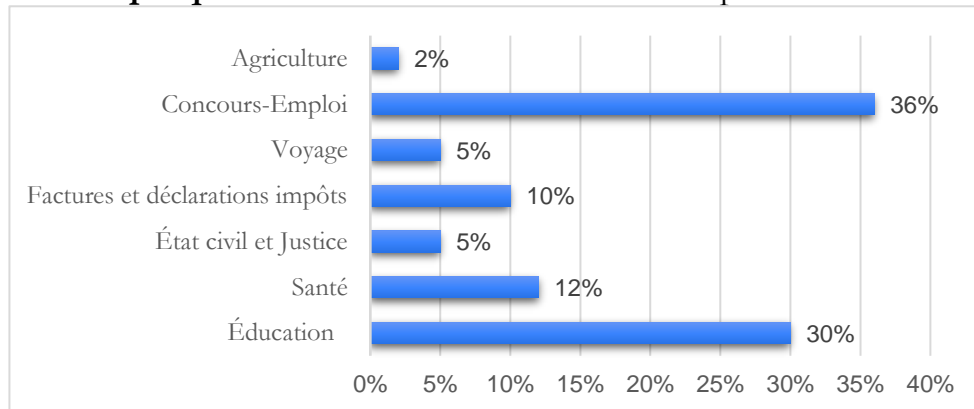


Source : Données tirées de l'étude, 2020

3.1.2.3.- Usages des e-services par les citoyens

Les enquêtés ayant connaissance du site de e-service ont identifié les concours administratifs comme principal recours, avec 36% de répondants. 30% des informateurs soutiennent avoir expérimenté les e-services dans le domaine de l'éducation. Concernant les domaines de la santé 12% des enquêtés affirment y avoir eu recours. Seulement 10 % soutiennent avoir fait des déclarations en ligne. Enfin, 5% de nos informateurs disent s'être s'informés respectivement sur les voyages et autres e-démarches. Les e-services relatifs à l'agriculture restent par contre faiblement sollicités par nos enquêtés (2 %).

Graphique 3. Les domaines de e-service les plus sollicités

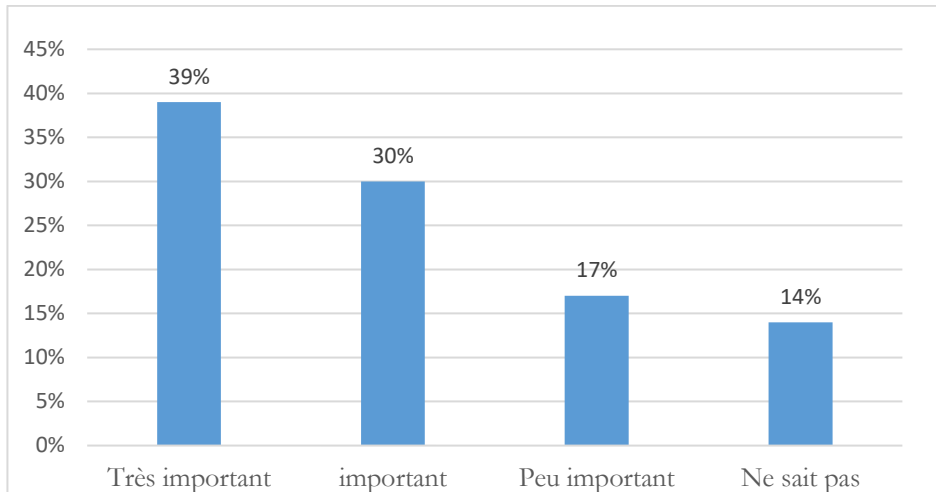


Source : Données tirées de l'étude, 2020

3.1.2.4.- Perception de la plateforme de e-service

Selon notre étude, 39% des enquêtés estiment que cette politique de gestion est très importante et pour 30% elle est simplement importante. Seuls 17% ont répondu que ces e-services étaient peu importants et 14% affirment ne pas savoir. Ces chiffres montrent que dans l'ensemble, les populations trouvent les e-services utiles. Un moyen pouvant leur permettre d'améliorer leur rapport avec l'administration publique.

Graphique 4 : Perception des plateformes de services publics digitaux



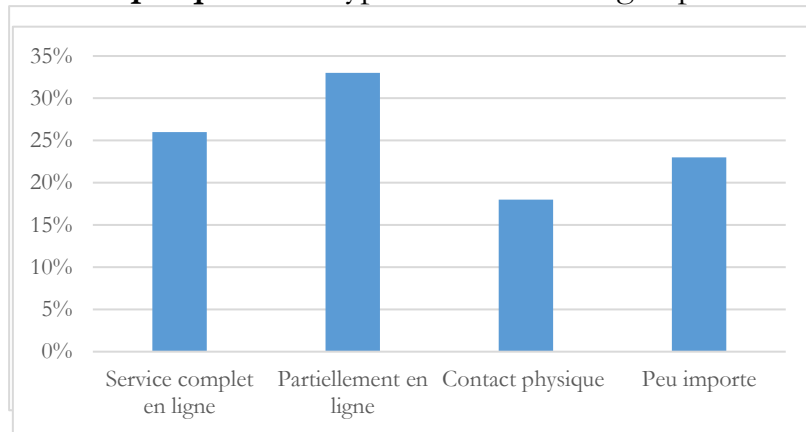
Source : Données tirées de l'étude, KOUASSI et ABE, 2020.

3.1.2.5.- Préférence des types de services digitaux

33% des répondants préfèrent le service partiel en ligne, pendant que 26 % adhèrent au service complet en ligne. Ils trouvent cela plus sûr de rencontrer après quelques démarches, les agents de e-service physiquement, malgré les tracasseries qui pourraient s'y rattacher. En effet, les répondants ont affirmé avoir peu confiance au numérique en raison des fraudes et de l'insécurité informatique, ou des erreurs qui pourraient se glisser dans le traitement des documents sensibles comme les extraits d'actes de naissance.

Il faut souligner que pour 23% des répondants, quel que soit le service offert en ligne ou en présentiel, ils y sont favorables. Cependant, 18% ont encore une préférence pour le contact physique.

Graphique 5. Le type de service en ligne préféré

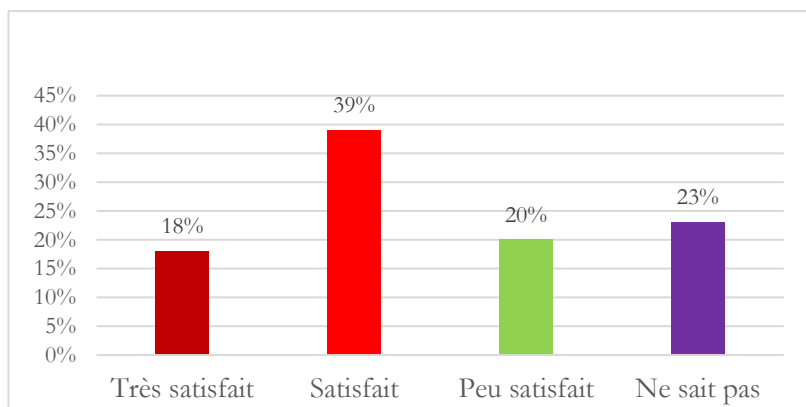


Source : Données tirées de l'étude, 2020.

3.1.2.6.- Satisfaction du public des e-services

Un peu plus d'un tiers des 384 enquêtés, soit (39%), a affirmé être satisfait des services en ligne proposés par le gouvernement. Les 20% d'enquêtés peu satisfaits sont pour la plupart illettrés ou ont un faible niveau d'étude, et trouvent, par conséquent, les démarches en ligne hors de leur portée de même qu'ils éprouvent un malaise face leur utilisation parce que cela nécessite toujours des intermédiaires pour aider ou les assister. Si 23% des interviewés ne savent pas, 18% sont pourtant très satisfaits des e-services.

Graphique 6. Satisfaction du public des services publics électroniques

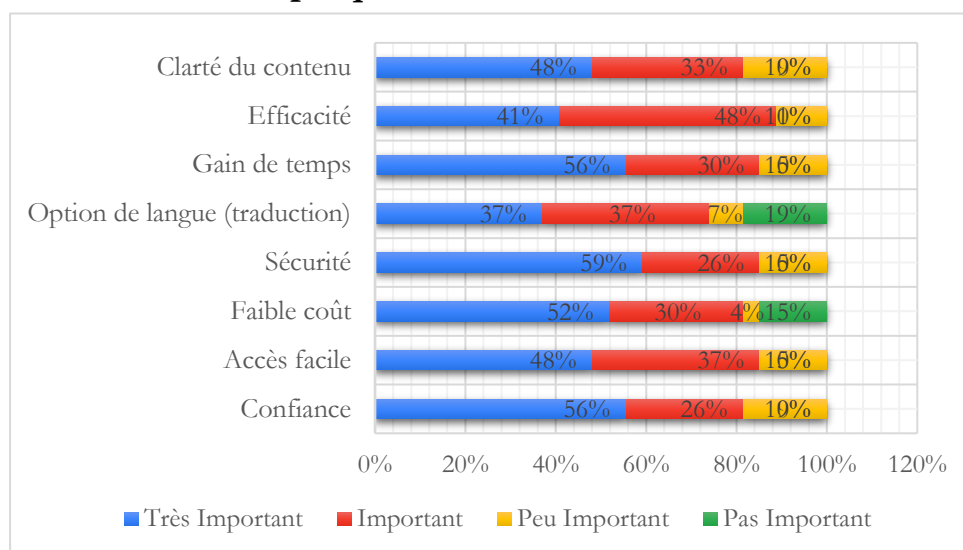


Source : Données tirées de l'étude, 2020.

3.1.2.7.- Importance en termes de satisfaction sur les services publics en ligne

Ce graphique permet de comprendre qu'une très grande importance est accordée à l'indice sécurité par plus de la moitié des usagers (soit 59%, contre 26% pour important et 18% pour peu important). Ce fait est une preuve que la question de la protection des données se doit d'être toujours d'actualité dans la politique de e-gouvernance des pouvoirs publics. D'ailleurs, elle demeure un gage très important de confiance pour 56% des enquêtes, contre 26% pour ceux qui disent que c'est important et 19% pour eux qui affirment que c'est peu important. En outre, la plupart des populations soumises à nos questions (52%) trouvent très important que les coûts des services en ligne soient faibles, alors que 30% trouvent que c'est juste important. Pour 4% des effectifs de l'échantillon, la faiblesse des coûts a peu d'importance et pour 15%, ce n'est pas important. En dehors de ces trois premiers éléments, le gain de temps, la clarté du contenu et l'accès facile au service en ligne, restent aussi importants aux yeux des enquêtés.

Graphique 7. Thèmes de satisfaction



Source : Données tirées de l'étude, 2020

3.2.- Facteurs de résistances aux e-services en Côte d'Ivoire

Les facteurs de résistances sont de deux ordres : les facteurs externes et internes.

3.2.1.- Facteurs externes

Plusieurs facteurs ayant un impact négatif sur les e-services ont été identifiés. Ils interviennent au plan réglementaire, politique, institutionnel, organisationnel.

Tableau 3 : Facteurs de résistances en charge des e-services

Aspects	Facteurs
Réglementaire	Faiblesse du cadre normatif en matière de cybersécurité, de confiance numérique
Politique	Absence d'un schéma directeur national des TIC Lenteur du processus de dématérialisation Absence d'une approche consensuelle de la modernisation de l'administration.
Institutionnel	Portage politique de la modernisation de l'administration et les problèmes de continuité Objectifs changeants ou instables
Organisationnel	Absence de véritable politique sur le renforcement des capacités des agents de l'État
	Absence de plan approprié et de maintenance
	Indisponibilité du réseau haut débit (pourtant déployé partiellement)
	Faible niveau d'informatisation des services

Source : Données tirées de l'étude, 2022

3.2.2.- Les facteurs internes

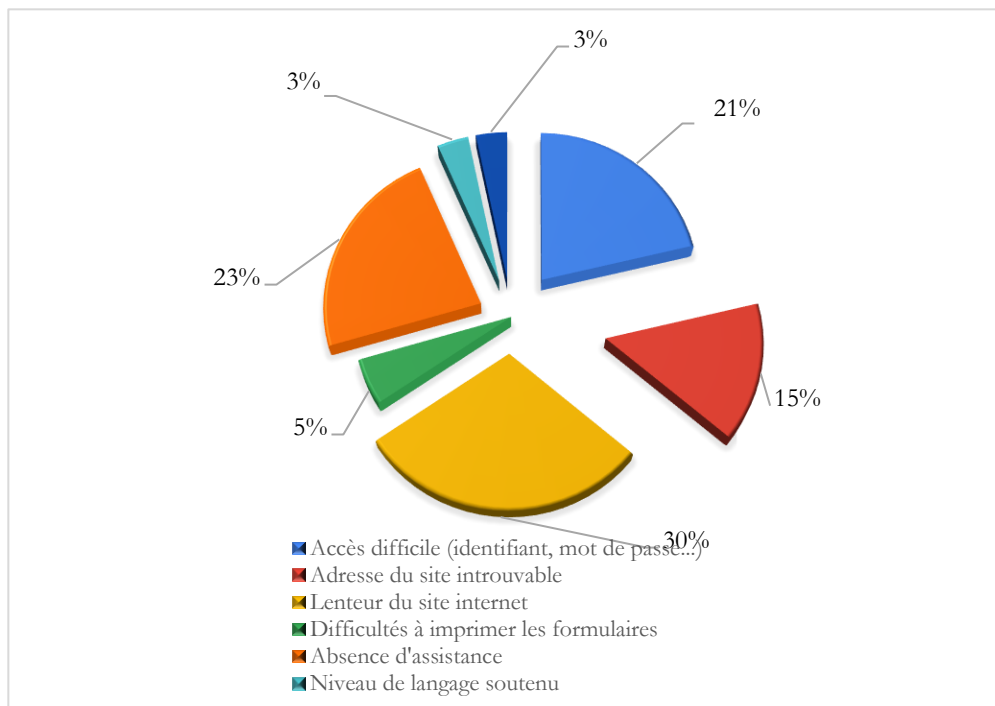
Ce point a pour objet de mettre en évidence les principaux facteurs qui pourraient avoir une influence négative sur l'adoption des services publics par les individus.

3.2.2.1.- Les difficultés rencontrées sur la plateforme de e-service

Parmi les 384 informateurs rencontrés au cours de l'enquête, 30% estiment que la lenteur des sites internet est la

principale difficulté rencontrée sur les différentes plateformes de services publics en ligne. 23% des enquêtés dénoncent quant à eux l'absence d'assistance. 21% des répondants jugent pour leur part l'accès difficile aux sites d'informations gouvernementales, tandis que 15% déclarent rencontrer des adresses de sites introuvables. Les obstacles liés au contenu tels que les impressions de documents, le niveau de langage et le manque de clarté touchent respectivement 5%, 3% et 3% des répondants. Ces réponses indiquent que la qualité des plateformes de e-service doit être une préoccupation pour les gouvernants afin de favoriser plus de visites et de confiance chez les usagers.

Graphique 8. Difficultés rencontrées sur servicepublic.gouv.ci



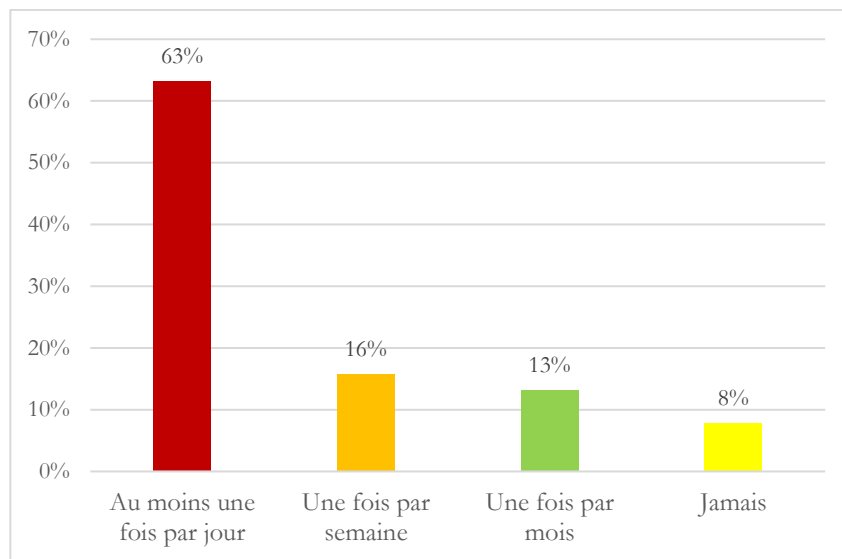
Source : Données tirées de l'étude, 2020

3.2.2.2.- Les obstacles liés à l'accès à internet

À la question relative à la fréquence du temps de connexion, 63% des répondants affirment se connecter à internet au moins une fois par jour. Se connecter au moins une fois par semaine obtient les faveurs de 16% des interviewés, alors que 13% révèlent se

connecter une fois par mois, et 8% jamais. La connexion quotidienne indique la place centrale qu'occupe de plus en plus internet dans le quotidien des populations. Cependant, beaucoup restent à faire à certains niveaux, car de nombreuses barrières subsistent encore (langues, réseaux, alphabétisation, électricité ...).

Graphique 9 : La fréquence de connexion à Internet

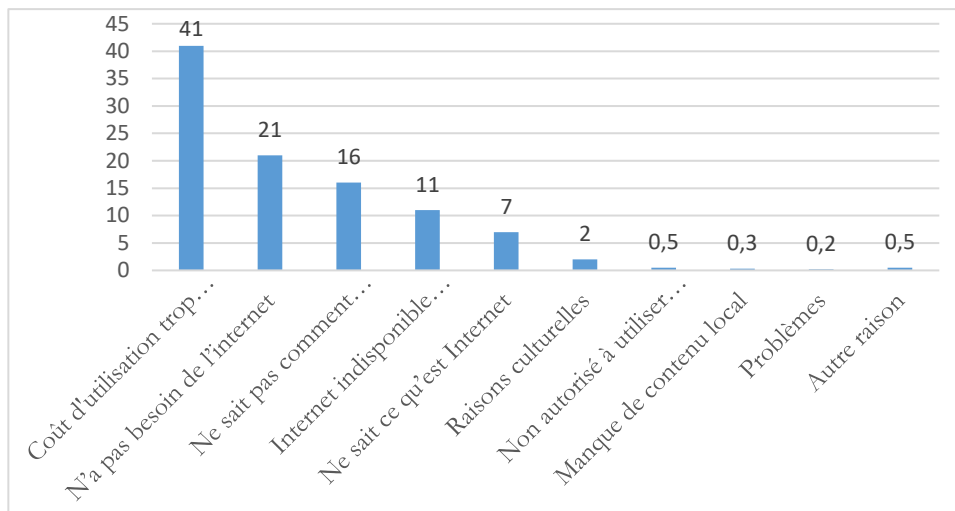


Source : Données tirées de l'étude, 2020

3.2.2.3.- Les facteurs de résistances liés à l'usage de l'Internet

L'on constate en Côte d'Ivoire une faible fréquentation des sites de e-service malgré l'existence de ressources pour le développement des e-services. Ce faible accès des usagers aux services dématérialisés est la conséquence de plusieurs facteurs. Comme le graphique le montre 41% des répondants imputent cela au coût élevé de l'Internet en Côte d'Ivoire. Un autre élément a été cité, celui de ne voir en internet aucune utilité, selon 22% des répondants. D'autres ont souligné le fait de ne pas savoir l'utiliser, 16%, ou de l'indisponibilité de l'internet dans la zone, 12%.

Graphique 10. Les facteurs de résistance liés à Internet



Source : Données tirées de l'étude, 2020

4.- Discussions

4.1.- La gestion des contraintes

96

4.1.1.- Les facteurs externes

L'étude a révélé quelques tendances lourdes dont voici quelques-unes. La première découle de l'analyse des données collectées sur les services publics les plus sollicités révèle une congruence entre la consommation des e-services et les besoins quotidiens des citoyens pour résoudre les problèmes associés à l'amélioration que leurs situations ou conditions de vie. Ce qui signifie que les sites doivent être conçus de manière à répondre aux attentes des consommateurs si l'on veut susciter leur intérêt et leur adhésion à ces innovations et leur adoption.

L'adoption et la consommation des e-services publics sont également associées à la perception de l'importance du recours à eux par les citoyens pour résoudre leurs besoins en vue de se réaliser. Dans le cadre de cette étude, l'importance traduit le capital de confiance que les informateurs rencontrés accordent aux e-services dans le processus de quête de solutions à leurs besoins. La conséquence de ce constat c'est quand bien même les sites donneraient la priorité aux préoccupations des citoyens consommateurs, il convient encore que ceux qui les gèrent

travaillent au quotidien à apporter la preuve que les citoyens derrière leurs claviers ne s'adressent à des machines sans rétroaction. La confiance au recours aux e-services publics en dépend largement.

La mise en place d'institutions fortes au niveau de la transformation digitale est un atout pour l'atteinte des objectifs. Si les objectifs et les stratégies pour le développement des e-services en Côte d'Ivoire foisonnent, il faut davantage prendre en compte une stabilité au niveau institutionnel. En effet, les attentes des citoyens et leur adhésion totale à cette politique passent par la mise en place de dispositifs qui permettent de redonner confiance aux citoyens.

Selon Izu et Motanda (2015), l'instabilité gouvernementale se caractérise aussi par les remaniements fréquents, ce qui cause des ruptures ou des ralentissements dans la mise en œuvre de certains programmes ou projets ministériels. En effet, même si des remaniements interviennent dans la majorité des cas pour une question d'efficacité, il n'en demeure pas moins qu'il y ait des conséquences. C'est pourquoi, Abé (2022), préconise de maintenir une communication efficace à tous les plans (institutionnel, organisationnel...).

De plus, la faiblesse de l'engagement des administrations publiques dans la démarche qualité des services en ligne est aussi une réalité. Les données relatives aux types de services en ligne préférés viennent confirmer le constat selon lequel l'adoption et l'accroissement de la consommation des e-services sont associés à la qualité du service telle qu'elle est ressentie par les informateurs. Elles suggèrent que la mauvaise qualité de l'environnement du service public et celle de la perception des risques d'insécurité associés à la consommation du service public en Côte d'Ivoire représentent des facteurs limitant de la confiance à utiliser exclusivement les e-services pour trouver satisfaction. C'est pour contourner ce risque d'absence de rétroaction associé à la virtualité du e-service que certains citoyens préfèrent combiner l'accès au service avec l'interaction en présentiel comme l'a bien montré l'étude.

En outre, notre analyse montre que l'ensemble des sites internet publics présente des problèmes récurrents comme c'est le cas généralement, avec les sites d'e-gouvernement des pays en développement, selon ITU (2008). Ces problèmes sont entre autres

: des hyperliens brisés, ou inexistant, le manque de structure de navigation logique, une ergonomie peu attrayante; des sites internet mal référencés ; le chargement lent...par ailleurs, afin de tirer pleinement parti des TIC, le front-end³ d'un environnement intégré d'administration en ligne doit avoir selon Pappa et Stergouloulas (2006), de nombreuses caractéristiques, dont la sécurité et confidentialité de l'information échangée, la convivialité, multilingue et facile à utiliser, capable de s'adapter à la fois aux utilisateurs avertis en informatique et aux utilisateurs novices. Ainsi, pour que les citoyens soient satisfaits de l'exercice de la redevabilité de leurs gouvernants, il est nécessaire de renforcer le système de suivi-évaluation et l'élaboration d'outils performants.

4.1.2.- Les facteurs internes

Aussi, l'accessibilité du service public en ligne reste un défi réel en Côte d'Ivoire. En effet, les coûts restent exclusivement élevés pour le citoyen moyen. Or comme le soulignent Susanto et Goodwin, (2012 p.64), « *la majorité des initiatives d'administration électronique recommande aux autorités de construire une infrastructure internet et incite la population à utiliser Internet comme moyen d'accès au système* ».

En dépit de tout, il existe encore de nombreuses résistances culturelles, économiques et sociales. C'est pourquoi, face à certaines réticences des populations, Ouerghi (2016) soutient qu'il est nécessaire de consulter et d'impliquer les usagers et coproducteurs des services publics dans les prises de décision et de les sensibiliser davantage à cette question pour les rendre plus actifs. De plus, au niveau de l'observabilité, il y a des réticences face à cet outil à cause de ses usages déviants (la cybercriminalité, la gestion des données personnelles...). Enfin, plusieurs auteurs ont souligné la nécessité d'une éducation aux médias et aux nouvelles technologies (Bogui 2010) et de faire preuve d'esprit critique vis-à-vis de leurs contenus (Conseil de l'Europe 1989).

Conclusion

L'objectif de la présente étude était de déterminer les facteurs affectant l'adoption et la consommation des e-services par les

³ La partie publique, l'interface en contact avec les usagers

citoyens ivoiriens. Pour atteindre cet objectif, les données ont été collectées à l'aide d'un questionnaire sur un échantillon à choix raisonné et de la recherche documentaire à partir d'une grille d'analyse de contenu. Pour donner ce sens à ces données, l'on s'est servi la théorie de la diffusion de l'innovation de Rogers (2003). Ainsi, il s'est agi avant tout de parler de l'ensemble des ressources mobilisées pour rendre effective cette transition numérique. Au niveau de la relation des citoyens avec les e-service, les populations sont plutôt favorables et satisfaites des e-services avec une préférence pour les services partiellement en ligne et simplifiés. Les types de services demandés concernent surtout les informations. De plus, les domaines où ils ont le plus recours sont les concours et l'éducation. Pour eux la sécurité, la confiance et le gain de temps sont nécessaires pour mieux adopter cette politique. Cependant, il existe pour les usagers de nombreux problèmes rencontrés sur les plateformes de e-service.

Ainsi, si de nombreux facteurs permettent de constater des avancées, diverses difficultés entravent ces démarches. À cet effet, au niveau du leadership politique, il est important de souligner la faible préparation du pays en matière de e-service.

En somme, nos résultats ont montré que les services publics en ligne sont encore peu connus du grand public ivoirien. Il revient alors aux autorités d'y remédier par la sensibilisation des populations. Ces conclusions indiquent également que la plupart des citoyens ivoiriens sont convaincus du bien-fondé des services en ligne. Cependant, certains facteurs comme les difficultés liées à l'accessibilité à internet et les problèmes de culture digitale des populations peuvent limiter la propension de ces dernières à avoir recours à ces services. Au vu de tout ce qui précède, ajoutons que la majorité des succès des initiatives liés aux e-services sont consécutifs à la simplicité du projet et dont la conception tient compte des réalités propres à l'environnement.

Bibliographie

Abe, C. (2022). Désir de vivre et politiques de lutte contre la vulnérabilité induite de la pandémie de covid-19 à partir de Yaoundé : figures de la survivance face à la menace d'effondrement de l'ordre social ordinaire. *Gouvernance & société*, Vol 1 (2), 15-53.

Magazine Actual-il, (2017). Les enjeux de l'administration numérique. *Menup*. Repéré à https://issuu.com/menup/docs/maquette_actualit_web

Agence Japonaise de Coopération Internationale (JICA), (2022). Étude de base sur la numérisation des services publics dans les pays africains, *Rapport final JICA*, 54p.

Alomari, M., Woods, P., & Sandhu, K. (2012). Predictors for e-government adoption in Jordan: Deployment of an empirical evaluation based on a citizen-centric approach. *Information Technology & People*, 25(2), 207–234.

Agence Nationale de Service Universelle, (2015). Stratégie nationale de la gouvernance électronique et état de mise en œuvre des projets e-gouv, e-éducation, e-santé, et e-agriculture, *Rapport MICENUP*, Abidjan. Côte d'Ivoire

Agence Nationale de Service Universelle (2015). *Projet backbone national : défis enjeux et état de mise en œuvre*, MICENUP/MPD, Abidjan. Côte d'Ivoire.

ARTCI, (2018). *Étude sur la mesure de la société de l'information en Côte d'Ivoire : Résumé exécutif*. Abidjan, Côte d'Ivoire : ARTCI.

Audette, S., Meneceur, Y. Tauber, L. Pascale, C. (2003). Les téléprocédures en France et au Québec. *Télescope*, Vol. 10(5), 25-29.

Auger, J. Charest N., Grossemy D. Côté Trembley A.et (2003). La gestion des inforoutes gouvernementales, *Télescope*, Vol. 10(5), 31-31.

Bahi, A. (2004). Usages d'Internet et logiques d'adaptation sociale des jeunes dans les cybercafés abidjanais. *Bulletin du Codesira*, 1 & 2, 67-71.

Bayart, J. F. (2006). *L'État en Afrique, la politique du ventre* (2^{ème} édition). Paris, France : Fayard

Blundo G. et De Sardan, O. J.-P. (2007). *Etat et corruption en Afrique: Une anthropologie comparative des relations entre fonctionnaires et usagers (Bénin, Niger, Sénégal)*. Paris, France : Karthala

Bogui, J-J. (2010). La cybercriminalité, menace pour le développement. *Afrique contemporaine*, 234 (2), 155-170.

Boudreau, C. (2003). À l'aube d'une transformation profonde de l'État. *Télescope*, Vol. 10 (5), 2-3.

Boudreau C., (2009). Qualité, efficience et efficacité de l'administration numérique à l'ère des réseaux : l'exemple québécois, *Revue française d'administration publique*, 131, 527-539.

CNUCED, (2020). Côte d'Ivoire : Évaluation de l'état de préparation au commerce électronique, UNCTAD/DTL/STICT/2020/11. Abidjan, Côte d'Ivoire

Conseil de l'Europe, (1989). Conclusions de la présidence du Conseil de l'Europe, CE, Strasbourg, France

Costa, D. (2017). La dématérialisation des procédures administratives et autres téléprocédures. *Annuaire Européen d'administration Publique*, 39, 11-12.

De Sardan, J.O. (2004). État, bureaucratie et gouvernance en Afrique de l'Ouest francophone: Un diagnostic empirique, une perspective historique. *Politique africaine*, 96, 139-162.

De Sardan, J. O, (2009). Les huit modes de gouvernance locale en Afrique de l'Ouest, Afrique pouvoir et politique, *Rapport - Working Paper*, 4.

Divay, M., (2003). Les sites informationnels au Québec et en France. *Télescope*, Vol. 10 (5), 20-24.

Gautrin, H. F. et Yates, S. (2003). Le gouvernement en ligne : vers une transformation des relations État citoyen. *Télescope*, Vol. 10(5), 9-19.

Heeks R. (2001). iGovernment : Understanding e-Governance for Development, *Working Paper Series* : Paper 11, 3-15.

Holzer M. R.; Manoharan A. (2009). Egovernance and quality of life a study of municipal e-governance's association with quality of life worldwide (p.408-418). In C. G. Reddick (Ed.). *Handbook o research on Strategies for local e-government adoption and implementation : comparative studies*.

IPAO et PNUD, (2009). *L'e-gouvernance et la participation citoyenne en Afrique de l'ouest : enjeux, études de cas*. Dakar, Sénégal.

International Telecommunication Union, (ITU) (2008). *Information Society Trends in Africa, ITU Corporate Strat egy Newslog – Mobile News Related to CSD Research and Analysis*.

Izu, A. & Motanda, V. (2015). Quid de l'instabilité gouvernementale sur la croissance économique ? [Does the government instability has an impact on the economic growth?], *MPRA Paper*, vol 67802. Repéré à <https://hal.science/hal-01791826/document>

Keskinen A. Kuosa T. (2007), Foundation for citizen-oriented e-governance models, dans Ari-Veiko Anttiroiko, *encyclopedia of digital government*, Tampere, Finland: University of Tampere,

Kettani, D. et Moulin B., (2014). *L'e-gouvernement pour la bonne gouvernance dans les pays en développement : l'expérience du projet eFez*, Ottawa. Canada, CRDI

Kouassi, A. L. (2023). Gouvernance électronique et participation citoyenne en Côte d'Ivoire : l'expérience de la prise en charge de la covid-19. *Gurep*, 38, 22-42

Litvak, D. (2003). Une seconde génération de typologies pour mesurer la sophistication des services publics électroniques. *Télescope*, Vol. 10 (5), 32-36.

Loukou, A. F., (2005). *Télécommunications et développement en Côte d'Ivoire à l'ère de la société de l'information et de la mondialisation* (Thèse de doctorat en Géographie). Université de Montpellier 3.

Ministère de l'Économie des Télécommunications, et de l'Innovation, (2021). *Stratégie nationale de développement du Numérique en Côte d'Ivoire à l'horizon 2021-2025*. Abidjan, Côte d'Ivoire : METI.

Ministère de l'Économie des Télécommunications, et de l'Innovation, (2021). *Nationale de cybersécurité Côte d'Ivoire 2021-2025*. Abidjan, Côte d'Ivoire : METI.

Ministère de l'Économie des Télécommunications, et de l'Innovation, (2021). *Stratégie d'Innovation de la Côte d'Ivoire 2021-2025*. Abidjan, Côte d'Ivoire : METI.

Ministère de la communication et de l'économie numérique, (2022). *Candidature au conseil de l'UIT : conférence plénipotentiaires*, Bucarest, Roumanie, *Conseil de l'UIT*.

Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication (2012). *Gouvernance électronique : Défis, enjeux et expérience de la Côte d'Ivoire*. Abidjan, Côte d'Ivoire : METI.

MCENP (2017). *Cadre commun d'urbanisation du système d'information de l'État*. Abidjan, Côte d'Ivoire : ANSUT.

Nahi, C. P. (2019). *La modernisation de la gouvernance administrative en Côte d'Ivoire : entre extranéité des réformes et résistances au changement*. *Revue Ivoirienne de Droit (RID)* en ligne, repéré à <https://hal.science/hal-02144161/document>

N'guesssan, G. O. (2021). *L'étude des connaissances, des attitudes et des pratiques de la population d'Abidjan en matière de bancarisation, au regard de son niveau d'information* (Thèse de doctorat en communication), Université Felix Houphouët Boigny, Abidjan.