



Assemblée générale Conseil économique et social

Distr. générale
6 juin 2001
Français
Original: anglais

Assemblée générale
Cinquante-sixième session
Point 12 de la liste préliminaire*
Rapport du Conseil économique et social

Conseil économique et social
Session de fond de 2001
2-27 juillet 2001
Points 4 et 13 k) de l'ordre du jour provisoire**

Coordination des politiques et activités des institutions spécialisées et autres organismes des Nations Unies se rapportant au thème suivant : le rôle des Nations Unies dans la promotion du développement, s'agissant en particulier de l'accès aux connaissances et aux technologies, surtout dans le domaine de l'information et de la communication, et de leur transfert, notamment grâce à des partenariats institués avec les intéressés, y compris le secteur privé

Questions relatives à l'économie et à l'environnement : administration publique et développement

Lettre datée du 1er juin 2001, adressée au Secrétaire général par le Représentant permanent de l'Italie

J'ai l'honneur de vous faire tenir ci-joint le texte des conclusions et recommandations du troisième Forum mondial, tenu à Naples, du 15 au 17 mars 2001, sous le thème : l'administration électronique au service de la démocratie et du développement.

Je vous serais obligé de bien vouloir faire distribuer le texte de la présente lettre et de ses annexes comme document de la cinquante-sixième session de l'Assemblée générale, au titre du point 12 de la liste préliminaire, et de la session de fond du Conseil économique et social, au titre des points 4 et 13 k) de l'ordre du jour provisoire.

L'Ambassadeur,
Représentant permanent
(Signé) Sergio Vento

* A/56/50.

** E/2001/100.

Annexe à la lettre datée du 1er juin 2001, adressée au Secrétaire général par le Représentant permanent de l'Italie

Troisième Forum mondial

L'administration électronique au service de la démocratie et du développement – Naples, 15-17 mars 2001

Conclusions et recommandations

À l'invitation du Gouvernement italien, les représentants de 122 pays, parmi lesquels de nombreux ministres, des organismes multilatéraux, du monde des affaires et des organisations non gouvernementales, se sont retrouvés à Naples dans le cadre du troisième Forum mondial. Les participants se sont félicités de l'occasion qui leur était offerte de débattre des technologies de l'information et de la communication (TIC) et des possibilités qu'elles offrent en matière de gouvernance, aussi bien dans les pays développés que dans les pays en développement, ainsi que de leur capacité à renforcer la démocratie et le développement.

Plus de 900 experts et praticiens internationaux ont participé à un large débat qui a permis de mettre en relief les principaux problèmes qui se posent aux gouvernements en ce qui concerne l'élaboration et la mise en oeuvre des stratégies en matière d'administration électronique pour répondre aux attentes et aux demandes de leurs citoyens en matière d'accessibilité, de transparence et d'obligation redditionnelle.

Le débat a été axé autour des six thèmes ci-après :

- Questions de gouvernance à l'ère de l'Internet;
- Impact des TIC sur l'organisation de la gouvernance;
- Mise en oeuvre de l'administration électronique;
- Services aux citoyens;
- Services aux entreprises;
- Fossé numérique et coopération internationale.

Les résultats et les conclusions du Forum laissent entrevoir un programme chargé pour l'avenir.

Principales conclusions

Les participants ont reconnu que les TIC avaient le pouvoir de transformer les méthodes de travail du gouvernement, notamment en ce qui concerne les prestations de services et l'accès à l'information. On a cité de nombreux exemples de gouvernements qui ont réussi à rendre les services plus accessibles et à améliorer les méthodes pour faciliter les prestations. L'administration électronique permet d'améliorer considérablement la qualité de la vie des citoyens et de réaliser des économies de temps et d'argent au profit d'autres activités civiques.

En ce qui concerne le renforcement du processus de prise de décisions et de l'élaboration des politiques, on a noté que les technologies de l'information et de la communication (TIC) permettraient de mieux structurer les données et les faits, grâce à une meilleure gestion des connaissances, et que la qualité même des données sera améliorée grâce aux nouvelles techniques de collecte et d'analyse. Les TIC permettront également de faciliter l'échange d'informations et la participation des experts tout en élargissant la marge de manoeuvre des gouvernements en matière d'identification et de règlement des conflits d'intérêt et d'objectifs. L'un des principaux avantages des TIC réside dans leur capacité à faire participer en temps réel les citoyens et la société civile au débat sur les grandes orientations.

Les TIC modifieront en profondeur l'organisation et les activités de l'administration. Elles impliquent nécessairement une refonte de cette dernière pour qu'elle puisse répondre aux besoins du citoyen. Dans de nombreux cas, la diffusion de l'information à tous les niveaux administratifs rend les relations de type hiérarchique obsolètes. Plusieurs orateurs ont souligné l'importance de ce potentiel pour le renforcement de la gouvernance laquelle constitue le cadre dans lequel les gouvernements s'engagent à agir dans l'intérêt et pour le bien-être de leurs citoyens. La bonne gouvernance se fonde sur les principes de responsabilité et de transparence. Les participants ont affirmé à cet égard que le meilleur moyen de lutter contre la corruption consistait à effectuer les transactions dans la transparence en publiant les règles et les critères applicables. Ce principe vaut non seulement aux plans national et régional, mais aussi au niveau local, dans les relations entre le citoyen et l'État, que ce soit pour la délivrance de permis, la collecte de l'impôt ou l'octroi d'avantages divers. Les techniques de l'information et de la communication (TIC) peuvent être un instrument très efficace au service de la bonne gouvernance en ce qu'elles permettent de diffuser des informations précises et détaillées, d'automatiser le processus et d'enregistrer toutes les opérations.

Les participants se sont accordés à reconnaître que ces avantages potentiels dont disposent les pays développés pouvaient également jouer un rôle essentiel dans le processus de développement. Les TIC ont fait la preuve de leur efficacité en matière d'amélioration des services même dans les communautés les plus défavorisées. La possibilité de communiquer rapidement contribue à réduire le sentiment d'isolement des populations des zones éloignées et favorise leur développement économique. Toutefois, pour profiter pleinement de ces avantages, le monde en développement doit pouvoir accéder à ces technologies à un coût abordable et bénéficier de la formation nécessaire, faute de quoi, le fossé numérique ira en s'élargissant, ce qu'il faut éviter à tout prix. À cet égard, certaines initiatives comme la mise en place du groupe d'experts sur l'accès aux nouvelles technologies et d'autres initiatives similaires révèlent une importance particulière.

Plusieurs parties ont souligné la nécessité de réorienter les politiques de coopération internationale et de développement. S'il est vrai que les mesures visant à assurer la satisfaction des besoins élémentaires de survie demeurent hautement prioritaires, il semble que l'éducation de base et la généralisation des TIC occupent désormais les deuxième et troisième rangs dans l'ordre des priorités. Les technologies de l'information et de la communication sont relativement peu coûteuses à mettre en oeuvre, elles ne consomment pas beaucoup d'énergie et ne sont pas nocives pour l'environnement. Il s'agit donc de permettre aux pays en développement de tirer le meilleur profit des ressources techniques pour stimuler les processus de développement et de la croissance autonomes.

Si un grand nombre de participants ont reconnu que l'introduction des TIC dans l'administration pourrait avoir des résultats aussi spectaculaires que bénéfiques, le Forum a toutefois souligné la nécessité de tenir compte des risques d'atteinte à la vie privée et à la sécurité. Les nouvelles technologies doivent être utilisées dans l'intérêt des citoyens et non le contraire. Les fonctionnaires doivent être formés pour pouvoir les utiliser de manière efficace en veillant à respecter les droits des citoyens dans le cadre de la bonne gouvernance.

Cela étant, il est possible de renforcer la sécurité et de protéger la vie privée grâce aux techniques de pointe et à une ingénierie de système efficace qui permettent également aux citoyens de contrôler l'usage qui est fait des données personnelles et sensibles. Ces garanties sont plus sûres et plus fiables que les systèmes traditionnels.

Enfin, on a également constaté que les TIC n'étaient pas encore pleinement exploitées, même dans les pays avancés, et que l'éventail des nouvelles formes de démocratie et de participation était très large.

Principales conclusions

Les débats en séance plénière et au sein des ateliers ont débouché sur les conclusions ci-après :

Améliorer les services

- Les nouveaux moyens électroniques d'information et de prestation de services ouvrent la voie à une relation d'égal à égal entre l'État et le citoyen d'une part, et entre l'État et l'entreprise, d'autre part. Dans ce nouveau type de relations, ce n'est plus l'administration qui contrôle le citoyen mais plutôt l'inverse;
- Dans un système d'administration électronique, les citoyens ne sont plus seulement des bénéficiaires, ils sont associés aux décisions : les services publics doivent donc être attentifs aux besoins du citoyen et de l'utilisateur;
- Les projets destinés à mettre les TIC au service des citoyens et des entreprises ne seront viables que si ces derniers sont associés à leur conception. La coopération et les consultations sont donc des facteurs essentiels de la participation dans ce nouveau processus démocratique;
- Pour faciliter l'accès, il faut des portails bien conçus, un système de navigation simple et une conception conviviale;
- Les TIC permettent d'adapter les services aux besoins individuels et sont disponibles 24 heures par jour, sept jours sur sept;
- Il faut revoir les services pour tirer le meilleur profit des applications des TIC et recourir au meilleur fournisseur;
- Les barrières géographiques et l'exclusion sociale peuvent être éliminées grâce aux nouvelles technologies et à des services mieux conçus;
- Les TIC ont une double fonction : elles favorisent la mondialisation et l'accès aux ressources en tout lieu tout en contribuant à renforcer les liens sociaux au niveau local et à créer des communautés d'intérêt.

Transformer l'administration

- Il faut mettre en valeur les ressources humaines parallèlement aux investissements techniques car le succès des projets dépend pour une grande part d'une gestion efficace des ressources humaines pour attirer de nouvelles compétences et susciter une nouvelle culture;
- En transformant les processus et les structures, l'administration électronique finira par créer un cadre moins hiérarchisé qui donnera les moyens aux fonctionnaires de mieux servir le citoyen et d'être attentifs à ses besoins;
- S'ils veulent tirer pleinement profit des nouveaux outils technologiques dont ils disposent, les gouvernements doivent initier une réforme culturelle au sein de l'administration, en ayant notamment recours aux possibilités de travail à domicile et à distance pour garantir l'égalité des chances et améliorer la productivité;
- Un meilleur échange d'informations et la multiplication des consultations, tant au sein de l'administration qu'avec la société civile, auront pour effet de renforcer le processus de prise de décisions;
- Les TIC influenceront sur la manière dont fonctionnent les parlements en permettant un débat plus large avec les citoyens;
- La transparence de l'action gouvernementale doit être renforcée en mettant à profit toutes les possibilités offertes par les TIC qui permettent de contrôler les activités publiques, de limiter la corruption, de susciter une plus grande confiance chez les citoyens et de renforcer leurs possibilités d'intervention;
- Dans les pays en développement, le recours à l'administration électronique permettra de réduire les écarts d'ordre économique et social, à condition que les pouvoirs publics encadrent le processus pour éviter l'adoption d'une démarche strictement « commerciale »;
- L'objectif prioritaire consiste à mettre en place les infrastructures nécessaires pour faciliter l'accès aux TIC et assurer une formation à la population.

Protéger la vie privée et garantir la sécurité

- L'avènement de l'administration électronique suscite des espoirs et une certaine inquiétude qui doit être sérieusement prise en charge par les gouvernements. Les citoyens rejeteront l'idée même d'administration électronique tant que la protection de leurs données personnelles et la sécurité de leurs transactions ne seront pas garanties;
- Les gouvernements ont le devoir de protéger les citoyens. Pour ce faire, ils doivent mettre en place les cadres réglementaires nécessaires et faire appel aux techniques de pointe pour garantir aux utilisateurs le respect total de leur vie privée et une sécurité absolue.

Comblar le fossé numérique

- Le fossé numérique, tant au sein des pays qu'entre eux, découle d'un écart économique et social qui ne cesse de s'élargir et de créer des déséquilibres. Les politiques visant à y remédier ne sauraient toutefois se substituer aux interventions dans les domaines essentiels de l'éducation et des soins de santé.

Elles doivent les compléter et les renforcer dans le cadre d'une vision d'ensemble de l'aide au développement;

- Sans être un objectif en soi, les TIC sont un instrument puissant et relativement économique qui peut contribuer à réduire et à combler ces écarts. Si elles sont bien gérées, elles peuvent contribuer effectivement au développement socioéconomique durable en renforçant les capacités des citoyens, des sociétés et des institutions. C'est la raison pour laquelle les projets de développement doivent intégrer les TIC dans toute la mesure possible;
- Jusqu'à présent, les politiques de développement des pays donateurs et des organisations internationales n'ont pas pleinement pris en compte les énormes potentialités qu'offrent les TIC. Il faut donc renforcer la prise de conscience dans ce domaine, notamment à travers des initiatives internationales marquantes, à l'image du Forum mondial de Naples;
- Tout autant que l'infrastructure, le renforcement des capacités humaines à tous les niveaux s'impose pour utiliser pleinement les potentialités des TIC pour le développement et la gestion de l'information. Ces technologies doivent être intégrées aux programmes d'enseignement scolaire et professionnel et faire l'objet d'initiatives spéciales pour sensibiliser les pouvoirs publics, les enseignants, le corps médical et les entrepreneurs dans les pays en développement;
- Les besoins des pays en développement dans ce domaine varient selon les pays et les régions. Ils doivent donc être convenablement cernés pour être pris en charge dans le cadre d'initiatives appuyées par un engagement politique au niveau local, un programme étalé dans le temps et une approche intégrée fondée sur le partenariat avec les ONG nationales et internationales et le secteur privé. Une évaluation des capacités nationales dans ce domaine et des plans d'action sont encouragés. Il est également recommandé de créer des conseils nationaux des technologies de l'information et de la communication avec la pleine participation de la direction politique et en partenariat avec les ONG locales et internationales, le secteur privé, les institutions internationales et les pays donateurs;
- Le Forum mondial de Naples a démontré, à travers de nombreux exemples, que les pays en développement devaient accorder la plus haute importance à l'administration électronique, non seulement parce qu'elle permet de renforcer les capacités institutionnelles, d'améliorer les services fournis aux citoyens et aux entreprises (renforçant ainsi le développement économique et social local), de réduire la corruption en améliorant la transparence et le contrôle par la société, mais aussi parce qu'elle « montrent la voie » à la société civile et au monde des affaires. À cet égard, le Forum mondial et les séminaires de Naples ont donné lieu à un échange des expériences et des meilleures pratiques, notamment dans le cadre de la coopération Sud-Sud;
- Afin d'attirer les investisseurs et de protéger les utilisateurs des TIC, il importe de mettre en place un cadre réglementaire à la fois souple et efficace. Les pays développés et les organisations internationales devraient fournir aux pays en développement les conseils et le savoir-faire nécessaires en matière de réglementation;

- Le partenariat entre les secteurs public et privé aux niveaux national et international est également une bonne formule pour mettre les potentialités des TIC au service du développement. Des initiatives de ce type, comme le groupe d'experts du G-8 et le groupe d'étude sur les technologies de l'information et de la communication de l'ONU, sont vivement encouragées.

Conditions du succès

- Concevoir des stratégies fondées sur une vision globale et un calendrier précis;
- Ces stratégies devront tenir compte des besoins des gouvernements mais aussi des intérêts et des besoins des citoyens, des parlements et de la société civile;
- Procéder à une évaluation approfondie et détaillée des risques que pose la gestion des gros investissements dans les techniques de l'information;
- Échanger les expériences, mettre à profit les meilleures pratiques et tirer les leçons des erreurs pour assurer les meilleures chances de succès et minimiser les risques. La reconduction des modèles qui ont fait leurs preuves permet de faciliter la mise en oeuvre du projet et de réduire les coûts;
- Sensibiliser les citoyens sur les potentialités des nouvelles technologies. Le Gouvernement aura pour mission d'engager une transition culturelle en développant l'utilisation des nouvelles technologies dans le cadre d'une réglementation appropriée qui garantisse la protection du consommateur.

Recommandations

Les participants au Troisième Forum mondial de Naples préconisent les mesures et orientations ci-après :

- Multiplier les rencontres internationales pour faire connaître les meilleures pratiques ainsi que les questions liées à l'administration électronique;
- Élaborer des plans d'action en matière d'administration électronique en partenariat avec le secteur privé, les utilisateurs et les organisations à but non lucratif, en veillant à garantir l'égalité des chances et en respectant le principe de subsidiarité;
- Veiller tout particulièrement à garantir l'égalité entre les sexes et l'égalité des chances dans toutes les initiatives en matière d'administration électronique;
- Tenir compte des besoins des handicapés et des personnes âgées lors de la conception des sites Web et des services en ligne;
- Accorder la plus haute importance à la vie privée des citoyens et à l'usage qui est fait des technologies existantes afin de protéger les données personnelles et d'éviter les malversations;
- Établir une relation d'égal à égal entre l'État et le citoyen d'une part, et entre l'État et l'entreprise d'autre part, dans les prestations de services en ligne, afin de renforcer la transparence, la confiance et l'obligation redditionnelle;
- Revoir complètement les procédures, et ne pas se limiter à de simples aménagements, dans le cadre de l'application des technologies de l'information et de la communication à l'administration;

- Permettre à l'ensemble de la population, y compris aux profanes, d'accéder aux services publics en ligne, notamment par le biais des cartes à mémoire et des kiosques Internet...
- Encourager la création de sites Web pour comparer les meilleurs exemples d'administration électronique et initier, aussi bien les pays développés que les pays en développement, à la mise en oeuvre de l'administration électronique;
- Encourager l'établissement de normes techniques internationales pour les documents numériques;
- L'OCDE est encouragée à contribuer, dans le cadre de son futur programme de travail, à mieux faire connaître les potentialités et les implications de l'administration électronique, en tenant compte des conclusions du Forum mondial de Naples. Elle pourrait également envisager d'élaborer un cadre réglementaire efficace pour les questions liées à l'administration électronique;
- Le groupe d'experts du G-8 est invité à souligner dans son rapport les points ci-après : l'importance des technologies de l'information et de la communication pour le développement et pour la lutte contre la pauvreté; la nécessité d'élaborer des plans d'action spécifiques à chaque pays ou groupe de pays; la nécessité d'un engagement politique fort et d'un partenariat avec le secteur privé et les ONG; la mise en place d'un cadre réglementaire simple mais efficace pour attirer l'investissement et protéger la vie privée des usagers; la mise en valeur du capital humain, l'échange de connaissances et la coopération Sud-Sud;
- Appuyer l'action du Secrétaire général de l'ONU en faveur des technologies de l'information et de la communication au service des initiatives de développement (Groupe d'étude sur les technologies de l'information et de la communication) et souligner la nécessité d'une coordination avec les autres initiatives internationales dans ce domaine;
- Encourager les initiatives de formation communes à l'intention des fonctionnaires;
- Les séminaires sur l'administration électronique, organisés à Naples en faveur des pays en développement, ont donné lieu à des échanges directs tout en permettant aux participants de s'initier à la pratique des technologies de l'information et de la communication et devraient servir d'exemple à d'autres initiatives similaires; à cet égard, les participants se sont félicités de la décision d'organiser ces séminaires internationaux chaque année en Italie;
- Encourager la mise en place de pôles régionaux de formation dans le domaine de l'administration électronique sur la base d'un partenariat entre les secteurs public et privé et les ONG;
- Encourager le développement et la préservation des connaissances, des langues et des cultures locales par le biais des technologies de l'information et de la communication.