

**ADMINISTRATION ELECTRONIQUE PUBLIQUE DANS LE DEPARTEMENT DE
BOUAKE, ENTRE PROMESSE ET REALITE**

LOUKOU Alain François

Maître-Assistant

Université Alassane Ouattara (Bouaké, Côte d'Ivoire)

Courriel : alain_loukou@hotmail.com

KONÉ Kapiéfolo Julien

Doctorant

Université Alassane Ouattara (Bouaké, Côte d'Ivoire)

Courriel : kapiefolo@yahoo.fr

Résumé

Face à la diffusion rapide du numérique dans la société, chaque domaine d'activité essaie de se redéfinir en conséquence. L'État de Côte d'Ivoire encourage une administration électronique sur l'ensemble du territoire pour répondre efficacement aux nombreuses sollicitations des populations. S'il est évident que les technologies de l'information sont des outils essentiels pour la modernisation des administrations publiques, leur utilisation dans les services administratifs du département de Bouaké soulève une problématique majeure de réflexion. Cet article a pour objectif de faire un diagnostic de l'état de diffusion des outils et équipements numériques dans les services administratifs publics, afin d'appréhender le mode actuel de fonctionnement de ces services. Pour parvenir à cet objectif, notre méthodologie s'appuie sur la littérature grise, l'observation et les enquêtes de terrain. Les informations recueillies révèlent que l'administration électronique est au stade de tâtonnement dans le département de Bouaké.

Mots clés : E-administration, diffusion numérique, TIC, services administratifs, Bouaké

Abstract

Faced with the rapid spread of digital in society, each area of activity tries to redefine itself accordingly. The State of Cote d'Ivoire encourages e-administration throughout the country to meet the many demands of population. While it is evident that information technologies are essential tools for the modernization of public administrations, their use in the administrative services of the department of Bouaké raises a major problematic of reflection. The purpose of this article is to make a diagnosis of the state of diffusion of digital tools and equipment in the public administrative services in order to understand the current mode of operation of these services. To manager for this purpose our methodology invokes the gray literature, the observation and the land investigations. The gathered information reveal that e-administration is at the stage of trial and error in the department of Bouaké.

Key words: E-administration, digital broadcasting, ICT, Administrative services, Bouaké.

INTRODUCTION

Nous vivons dans un monde où les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) régissent la plupart des activités humaines. Ces outils transforment l'ensemble des

caractères fondamentaux de l'humanité (communication, économie, éducation, culture, santé etc.). Les mutations sont tellement importantes que certains experts définissent cette période de « révolution numérique ». La société du savoir promise dans les années 1970, vantée dans les années 1980 et envisagée dans les années 1990 avec un respect mêlé de crainte et d'incrédulité est devenue au XXI^e siècle une réalité incontournable (Koffi, 2010). Ainsi la nécessaire modernisation des États et du service public a pris une tournure importante avec l'avènement des environnements électroniques et plus particulièrement de l'Internet (Bal, 2004). Dans un tel contexte, la diffusion de la technologie, l'essor de l'Internet et le flux massif d'information créent un nouvel environnement propice pour les administrations publiques qui doivent s'adapter continuellement aux exigences du moment. Or dans le département de Bouaké, des disparités existent entre aires géographiques en matière d'accès et d'usage de ces technologies de l'information. Un fossé numérique et technologique existe entre individus, entreprises, administrations. Cette situation risque de laisser des secteurs d'activité à la périphérie du développement induit par les outils numériques. Ainsi se soulève la problématique de l'administration électronique publique tant vantée, dont le défi majeur est d'arriver à construire une administration numérique capable de satisfaire efficacement les nombreuses sollicitations des populations dans le département de Bouaké. Dans cette perspective une inquiétude se pose au niveau des services administratifs publics quant à leur intégration dans la sphère de la société de l'information. Pour le géographe des TIC dont la préoccupation scientifique est d'analyser la diffusion de ces technologies et leur rôle dans l'aménagement du territoire et du développement, il paraît utile d'étudier cette question. Il s'agit donc de faire un diagnostic de la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans les administrations publiques et appréhender le mode actuel de fonctionnement des services administratifs.

MATÉRIELS ET MÉTHODES

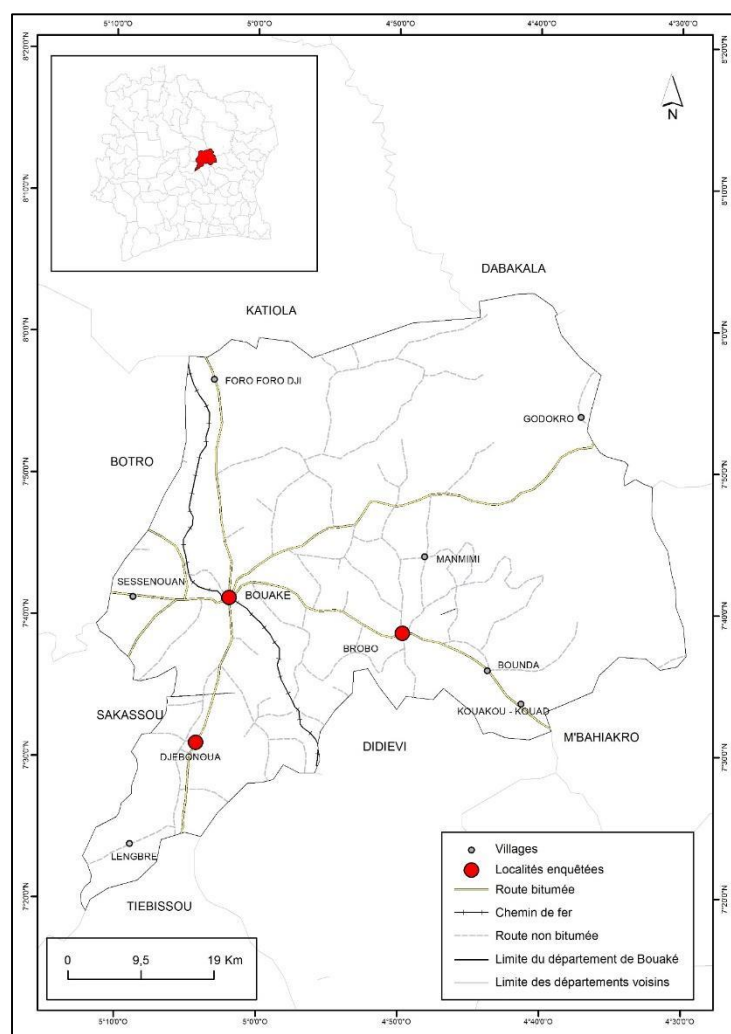
Dans le cadre de cette étude, notre travail de terrain a porté sur toutes les administrations déconcentrées (04) et six (06) services administratifs décentralisés du département de Bouaké. La collecte des données a eu lieu pendant 25 jours en Juin 2015 (du 02 au 27). Pour répondre à l'objectif de l'étude, il a fallu recourir au procédé empirique (l'observation) et aux entretiens avec les responsables des directions des administrations publiques. Ces entretiens ont été guidés par un questionnaire élaboré au préalable, et qui comporte une série de variables indispensables pour mener à bien l'étude. Il s'agit entre autres, des variables relatives à l'équipement en outils numériques, des variables relatives aux innovations et aux performances des services administrations etc. Le groupe cible se compose essentiellement des responsables de services, les directeurs techniques, des agents et parfois des personnes (clients) trouvées sur les lieux pendant nos passages répétés.

Pour la quête des informations, la méthode aléatoire a été plus usitée dans la cadre de la sélection des clients trouvés dans ces services administratifs. C'est de façon empirique que la non utilisation massive des outils numériques et de l'Internet a été constaté dans la plupart des services administratifs publics du département. Cette intégration faible des ressources TIC se traduit par la présence des anciens outils de saisie et de production de documents administratifs (la dactylographie) et la lenteur dans la production de ces documents. Aussi pour attester de la présence ou non d'Internet dans ces services, nous avons utilisé un

téléphone mobile de génération récente (TECNO) de standard (GSM). Cet appareil a diverses fonctionnalités multimédia et a un système de communication WIFI embarqué. Cet outil nous a permis de détecter la présence ou non d'un service Internet (Wifi) dans les lieux. Tout cela pour nous assurer de la crédibilité de nos interlocuteurs.

L'étude porte sur le département de Bouaké, situé au centre de la Côte d'Ivoire. Cette circonscription administrative est très importante en termes de position géographique, démographique, économique et surtout administrative. C'est pourquoi pour la modernisation de ces services administratifs publics par l'utilisation massive du numérique est un enjeu important dans le processus d'amélioration des conditions de vie de sa population. La carte sous-dessous localise la zone d'étude.

Figure 1 : Carte de localisation du département de Bouaké



Source : BNETD, 2011

Auteur : Koné Kapiéfolo J. 2017

RÉSULTATS

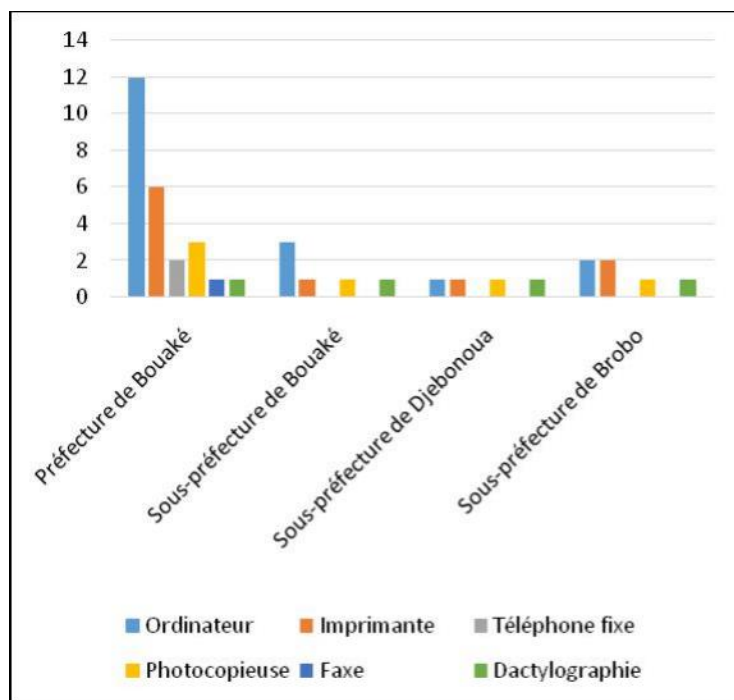
Dans l'optique de moderniser l'administration en Côte d'Ivoire, l'État ivoirien encourage tous les services administratifs du pays à s'investir davantage dans les technologies de l'information et de la communication, surtout de l'internet. Cette politique a-t-elle eu un écho

favorable dans les administrations publiques du département de Béré ? Cette interrogation nous emmène à faire un diagnostic numérique dans les services administratifs du département de Bouaké. Ainsi des investigations ont été menées certaines administrations publiques du département.

1. Équipement des services administratifs déconcentrés en outils TIC de base

Les investigations dans les entités déconcentrées révèlent un niveau de tâtonnement en matière d'équipement numérique de ces services. Le graphique 1 indique la quantité et la nature des outils technologiques présents dans ces administrations.

Figure 1 : Pénétration des outils TIC dans les services déconcentrés (2015)



Sources : nos enquêtes, juillet 2015

La figure 1 traduit une fracture nette dans l'utilisation des outils TIC au sein des services administratifs déconcentrés. En effet, l'ordinateur reste l'outil TIC le plus utilisé, même si la quantité demeure faible par rapport aux tâches qui lui sont réservées. Les services déconcentrés de Bouaké regroupent à eux seuls 84,71% des ordinateurs recensés contre 14,29% pour les localités environnantes (Juillet, 2015). Quant aux outils rattachés à l'ordinateur (imprimantes et photocopieuses) ils sont disponibles dans presque tous les services même si le nombre varie d'une localité à une autre et d'un service à un autre. Toutefois dans les localités périphériques (Djebonoua et Brobo), la plupart de ces outils ne fonctionne pas. Le téléphone fixe, autrefois indispensable à tout service administratif public, est quasiment inexistant dans les Sous-préfectures de Brobo et de Djebonoua. C'est uniquement la préfecture de Bouaké qui dispose toujours de cette infrastructure. Cela se matérialise par la présence de deux lignes téléphoniques. En revanche la dactylographie reste encore l'outil majeur de production de documents administratifs du département. Toutes les administrations déconcentrées en disposent. L'état de diffusion de ces outils dans les services déconcentrés dudit département est faible et par conséquent ne permet pas de

rendre contre de leur apport significatif dans la dynamisation des services. Le téléphone fixe qui dans les années 1990 permettait la communication entre les différentes entités déconcentrées n'existe que dans le chef-lieu de région. Car depuis la destruction du réseau téléphonique filaire pendant la crise de 2002, il n'a jamais été rétabli dans les sous-préfectures de Brobo et de Djebonoua. Par ailleurs le manque d'informaticien dans certaines sous-préfectures, limite l'utilisation optimale des équipements numériques. Les quelques outils disponibles sont parfois abandonnés à la merci de la poussière.

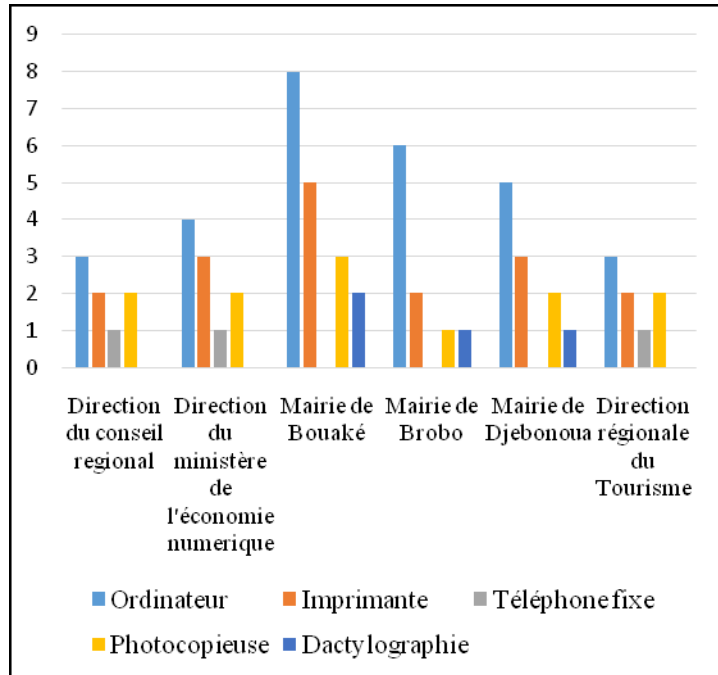
2. Internet, une ressource TIC ignorée dans le fonctionnement interne et externe des administrations déconcentrées

L'appropriation de l'Internet et les applications rattachées reste illusoire dans les services administratifs déconcentrés du département. En effet, sur les quatre administrations enquêtées, aucune d'entre elles ne dispose d'une connexion Internet sécurisée ou ouverte dans ces locaux. Par conséquent, le travail en réseau est pratiquement inexistant dans le mode de fonctionnement interne et externe de ces structures administratives beaucoup sollicitées par la population locale. Tout se fait de façon manuelle (à la main). Ainsi l'absence de travail en réseau soulève la problématique de la mobilité interne et externe des agents. Pour Bal (2004), l'Internet permet un accès plus facilité aux différents services publics, aux informations intergouvernementales de même qu'en échange d'information plus efficiente entre les diverses composantes de la puissance publique. En outre, le manque de site Web pour ces structures nous renvoie à une époque où le seul lieu d'information sur le fonctionnement de ces administrations est la direction, et où il faut nécessairement se déplacer pour s'informer. Cela est dû au fait que la connexion (ADSL) nécessite une l'existence du de réseau de téléphonie filaire. Considérant la place de l'Internet dans la modernisation des administrations, nous pouvons dire que l'e-administration à Bouaké est loin d'être une réalité. Néanmoins les directeurs de services centraux disposent presque tous de connexion Internet personnelle dont ils se servent aussi bien à la maison qu'au travail.

3. L'e-administration, une réalité également timide dans les services administratifs décentralisés

Le nouvel environnement administratif marqué par l'intrusion des technologies de l'information reste un enjeu important pour l'administration en Côte d'Ivoire. Certains auteurs [(Bal, 2004), (Kassaï, 2013), (Loukou, 2013), (Aidonidis et Pauletto, 2007)] pensent que ces outils facilitent l'exécution des tâches administratives et réagissent par conséquent plus rapidement aux sollicitations de la population. Les services décentralisés qui doivent en principe aider à bâtir une société numérique locale peinent toujours à intégrer ces outils magiques de développement, comme le révèle le graphique 2 ci-après :

Figure 2: Équipement des administrations décentralisées en ressources TIC en 2015



Source : Nos enquêtes, juillet 2015

Suivant la figure 2, les entités décentralisées à l'image de celles déconcentrées peinent toujours à introduire les outils TIC de base dans la gestion des services administratifs. En effet, chacune des administrations visitées est dotée en moyenne de cinq (05) ordinateurs. Cela voudrait dire que des agents travaillent toujours sans cet outil efficace de gestion rapide des tâches administratives. Cependant, la direction de la mairie centrale de Bouaké est en première position avec 27% des ordinateurs recensés dans ces services, suivie de la mairie de Brobo (20%) et 17% pour la direction régionale du tourisme. La direction régionale du ministère de l'économie numérique et de la poste vient en avant dernière position avec 17% des ordinateurs recensés. Cela pourrait se justifier par le fait que cette direction fonctionne à moitié. Il n'y a pas encore une direction véritable dédiée à l'économie numérique, seulement la direction régionale de la poste fonctionne normalement, or la poste en Côte d'Ivoire est en perte de vitesse. Quant aux équipements rattachés à l'ordinateur, la situation laisse à désirer, chacune des directions administratives dispose en moyenne de trois (03) imprimantes fonctionnelles.

Par ailleurs, en matière de téléphonie fixe, les administrations décentralisées sont mieux équipées par rapport à celles déconcentrées. Sur les quatre (04) administrations visitées à Bouaké ville, trois (03) d'entre elles disposent d'un ou de plusieurs lignes téléphoniques. Dans l'ensemble, ces services administratifs ont presque le niveau d'équipement en outils numériques, avec une légère avance pour les administrations de la ville de Bouaké. À l'image des entités déconcentrées, les services décentralisés dont la vocation première est d'impulser le développement local ne se sont pas encore appropriés les technologies numériques dans l'organisation et le fonctionnement des services.

4. Une administration décentralisée peu connectée

L'e-administration nécessite certes l'intrusion massive des outils numériques dans le fonctionnement des services administratifs, mais plus particulièrement de l'Internet. Le département de Bouaké, comme nous l'avons souligné plus haut, ne dispose cependant pas encore d'une véritable ressource Internet. La 3G qui est en train d'être remplacée dans les espaces numériquement mûrs par la 4G, n'est pas encore suffisamment implantée sur l'ensemble du territoire départemental. En plus de cette réalité, la situation de l'Internet dans les services décentralisés publics dudit département laisse à désirer, comme le traduit le tableau n°1 :

Tableau 1 : Utilisation de l'Internet et les services rattachés dans quelques les administrations décentralisées (2015)

Services	Direction régionale du Tourisme	Mairie de Bouaké	Mairie de Djebonoua	Mairie de Brobo
Outils TIC				
Internet	oui	Non	Non	Non
Intranet	non	Non	Non	Non
Site Web	oui	En cours	Non	Non
Documents numérisés	non	En cours	Oui	Non

Source : Nos enquêtes, 2015

À travers ce tableau, nous constatons qu'une seule administration dispose d'une connexion Internet ouverte dans ses locaux. Le travail en réseau n'existe pratiquement pas, les méthodes de travail classique (déplacement permanent des agents de services) sont toujours d'actualité. Néanmoins la mairie de Bouaké est entrain de numériser tous les registres, et selon les techniciens ; la population sera bientôt en mesure de faire des demandes de documents administratifs en ligne. De même, la municipalité de Djebonoua, grâce à un partenariat avec l'ONG américaine « USAID » a entrepris la numérisation de tous les registres et autres documents administratifs de la commune. Cela permettra de sauvegarder ces registres en cas de catastrophes naturelles ou humaines. Aussi l'accès et l'utilisation de ces documents deviendraient plus facile par la population.

5. Le m- service incontournable dans les administrations publiques locales

Les services administratifs connaissent tous une intégration peu satisfaisante des outils numériques ; surtout d'Internet. Cela soulève la problématique de la mobilité au sein même des administrations et à l'extérieur. En revanche pour combler la quasi-absence de la téléphonie fixe, le téléphone mobile a fait son entrée dans le système de fonctionnement de ces administrations de façon appropriée. En effet tous les responsables de services administratifs ainsi que les agents rencontrés, ont souligné l'importance du téléphone mobile

dans l'exécution de leurs tâches administratives quotidiennes. Les déplacements au sein des administrations sont limités grâce aux nombreux coups d'appels entre les chefs et les agents, entre agents et aussi entre les différentes administrations hiérarchiques du département. En plus de la communication, le téléphone mobile sert à recevoir des notes de services dans les délais raisonnables. Par ailleurs, certaines administrations mettent en place le système de flotte ; c'est un service mis en place par certains opérateurs de téléphonie mobile permettant aux usagers qui y sont souscrit de pouvoir communiquer entre eux de façon illimitée quel que soit le moment de la journée pour faciliter la communication et le travail dans leurs structures.

En outre, l'offensive des opérateurs pour imposer le téléphone mobile au détriment du fixe, et à en faire le principal accès à Internet et un outil multi usages, a un écho favorable dans les administrations publiques. Car le téléphone mobile permet aux administrations adeptes de l'Internet de rester connectées pendant leur temps de travail.

6. Les difficultés liées à l'utilisation des TIC dans les administrations publiques locales

À Bouaké l'expression « fracture numérique » prend tout son sens. Cette expression est généralement utilisée pour désigner l'écart qui sépare les individus ou les localités qui ont accès aux TIC de ceux qui en sont privés (Loukou, 2016). Même-ci cette fracture peut s'expliquer de plusieurs manières, l'absence d'infrastructures et des équipements numériques adaptés en est la cause la plus notable. En effet, le département de Bouaké constitue un vide numérique ; l'Internet, principal moteur de l'e-administration, y est moins inséré surtout dans l'arrière-pays du département (Brobo et Djebonoua). L'ADSL dans ces localités n'existe pas à cause du manque de réseau de téléphonie filaire qui est étroitement lié à ce type de connexion. Dans le chef-lieu de Département, seulement la préfecture était connectée à ce réseau. Malheureusement les manifestations contre l'augmentation des factures de la CIE de août 2016 ont provoqué la destruction des équipements. En outre les publicités des sociétés de téléphone mobile quant à la disponibilité de 4G ne se matérialisent pas sur le terrain, la quatrième génération d'Internet mobile ne fonctionnant pas encore normalement de la capitale de la paix (Bouaké). Quant à la fibre optique, son installation se voit à travers la construction de canaux dans toute la ville de Bouaké par la société de téléphonie mobile Moov. En revanche aucun aménagement semblable ne relie l'un des chefs-lieux de sous-préfecture du département. C'est pourquoi, lors des entretiens que nous avons eus avec lui, le directeur technique de la Mairie de Djebonoua s'insurgeait en ces termes : « *Physiquement nous sommes proche de Bouaké, mais au niveau de l'Internet nous sommes à des centaines de kilomètres de Bouaké* ». C'est dire combien le fossé entre Bouaké et la Sous-préfecture de Djebonoua est important. Ce constat conforte la position de Cheneau-loquay (2010), lorsqu'elle souligne que dans les pays développés, la question de l'aménagement se pose à l'échelle régionale et à celle des pôles urbains, tandis que dans les périphéries comme en Afrique, le déficit de connexion existe à toutes les échelles.

Par ailleurs dans les administrations, il y a un réel conflit de génération en ce qui concerne l'intégration des technologies nouvelles dans le fonctionnement dans ces structures. D'un côté il y a les réfractaires (la vieille génération) à la modernisation, aux innovations et surtout au processus de numérisation des tâches administratives et de l'autre côté les innovants qui perçoivent les outils numériques comme de véritables vecteurs de modernisation et de

performances des administrations. Les premiers (les patrons) n'ont pas confiance en ces outils. Ils soutiennent que le vrai et bon travail, c'est celui qui se fait à la main, celui qui est visible sur un support physique (registre). Pour cela, ils qualifient de paresseux ceux qui souhaitent utiliser les ordinateurs, les tablettes et les smartphones et la connexion Internet pour travailler. Pour preuve, un ancien sous-préfet à retraite travaillant à la mairie de Bouaké (Air-France), disait lors d'un entretien que « *les jeunes gens d'aujourd'hui sont tellement animés par la paresse, qu'ils ne veulent plus rien faire à la main, tant que je serai chef ici, les registres manuels vont toujours exister ou bien on fera un double travail* » Cette double représentation des outils numériques ne favorise pas l'intrusion massive des TIC dans l'administration publique.

La volonté politique ne s'accompagne toujours pas de moyens financiers conséquents. Traduit en partie par le faible équipement des administrations en outils modernes. Dans toutes les administrations visitées, les responsables n'ont pas manqué de souligner l'insuffisance du budget alloué à leurs services pour leur fonctionnement. Par conséquent, ils se contentent du minimum. Enfin on note également un manque de partenariat entre ces structures et les organismes susceptibles de les aider. À l'exception de la mairie de Djebonoua qui, comme mentionné plus haut, grâce à un partenariat avec l'ONG américaine « USAID », a bénéficié d'un soutien technique et matériel pour numériser tous les registres de l'état civil de la commune. De nos jours, seuls de tels partenariat peuvent faire de l'e-administration une réalité dans ce territoire. En outre, le problème de l'énergie électrique est un obstacle à l'utilisation des technologies de l'information dans les localités périphériques, car dans ces localités les coupures intempestives de l'électricité provoquent le plus souvent des dysfonctionnements des outils numériques utilisés dans les administrations (Loukou, 2013).

7. Les impacts de la faible intégration des administrations publiques dans le numérique

Eu égard à l'importance des outils numériques aujourd'hui dans pratiquement tous les secteurs d'activités, une intégration timide des technologies de l'information dans les services administratifs publics du département peut avoir des incidences défavorables sur la performance de l'administration et inéluctablement sur les conditions de vie des populations qui dépendent de ces services pour satisfaire certains de leurs besoins quotidiens.

D'abord pour ce qui est du système de fonctionnement intérieur des administrations, l'organisation du travail obéit toujours aux modes classiques. C'est-à-dire le déplacement permanent des agents pour exécuter telle ou telle tâche. Le travail en réseau est presque inexistant, à cause du manque d'Internet et des modes de travail en réseau liés à la présence de cette technologie (intranet, extranet...). La tâche administrative devient par conséquent très difficile et dévoratrice d'énergie physique. Dans un monde où les paramètres de « temps », « de réponse rapide », de « distance » définissent la qualité des services et le développement, les administrations publiques de Bouaké croupissent sous la quantité des nombreuses aspirations de la population. Au plan extérieur, l'image de l'administration est mal perçue par la population. Cette mauvaise image s'explique par la lourdeur des services administratifs et la lenteur dans le traitement et la production de documents. Le manque d'information sur les services proposés et les innovations apportées oblige constamment les clients à faire des allers-retours agaçants entre leur domicile et les

administrations afin d'avoir les documents requis pour se faire établir une pièce administrative ; toute chose que la création d'un site Web pourrait éviter. La situation actuelle des services administratifs publics dans le département de Bouaké ne facilite par le travail à l'intérieur de ces structures et en même temps limite leur capacité à satisfaire dans les conditions normales et à un temps raisonnable les nombreuses aspirations de la population. Pourtant, l'administration électronique pourrait être favorable à la transparence de l'appareil d'État des pays en développement (OCDE, 2003).

DISCUSSION

Les résultats présentés suscitent quelques réflexions. Au niveau de l'état des lieux, les promesses de modernisation de l'administration sont en déphasages avec les réalités sur le terrain. Néanmoins, il est important de soulever quelques imperfections de la méthodologie utilisée. Elle ne prend pas en compte le niveau de formation des administrateurs en matière de TIC. Pourtant cela pourrait être un facteur très déterminant dans le processus d'appropriation des outils numériques dans les administrations. En outre, cette étude n'a pas traité de façon spéciale l'avis des populations sur la notion de l'administration électronique. Or ayant déjà fait des études sur l'état de la société numérique sur cet espace, nous avons constaté une ignorance de cette population par rapport aux vertus des technologies de l'information. Quant à l'Internet, l'absence de la connexion ouverte dans les services administratifs est le plus souvent atténué par la disposition de clé Internet USB chez la majorité des directeurs de services techniques des administrations publiques dans le département de Bouaké. Ils sont donc chargés de faire circuler les informations entre la hiérarchie et leur service et même au sein de l'administration à partir du téléphone mobile. En somme pour le fonctionnement interne des administrations publiques les outils numériques tardent à prendre une place centrale.

L'administration semble être en marge du mouvement numérique qui de plus en plus infiltre tous les secteurs d'activité. Le problème est que dans les zones à faible densité de population, le retard en outils technologiques ne se fait pas trop sentir dans les services administratifs, car les sollicitations des populations ne sont pas denses, et donc les services arrivent à satisfaire leurs besoins dans les délais acceptables. En revanche, au niveau de la sécurité et de la conservation des documents administratifs, beaucoup reste à faire. Dans la grande ville de Bouaké, le tâtonnement dans l'accès et l'appropriation des technologies d'information, associé à la forte sollicitation de l'administration cause des désagréments au sein de la population. À propos de l'impact des télécommunications et systèmes de réseaux sur l'amélioration des administrations, il convient de noter que l'administration électronique reste encore un simple slogan dans les administrations à Bouaké. Or cela pourrait être très bénéfique tant pour les administrateurs que pour la population. La structure Club de l'E-Public (2003) détaille les effets positifs de ces outils dans l'administration française. L'idée d'utiliser les TIC comme levier de modernisation de l'administration et de l'État a été formulée en France dès 2000, dans le rapport du *Commissariat Général du Plan* sur l'état et les technologies de l'information. Ollivie-Paul, dans ce rapport, précise que les TIC engendrent de nouveaux défis à relever, relatifs à la modernisation de l'information, à la gestion du changement, à l'intégration des applications, à la protection des données et à la confiance dans les échanges électroniques. En même temps, il se réjouit du fait que l'automatisation

des tâches répétitives permettra d'alléger le *back office* et de dégager les moyens humains pour le *front office*. Aussi dans le même rapport, De La Coste, indique que les TIC doivent permettre aux agents de se recentrer sur leur métier. Car ces outils libèrent les agents des *tâches secondaires* (les tâches secondaires indiquent ici les informations concernant les fonctions de l'administration et les innovations apportées), et favorisent le recentrage sur l'essentiel des missions. Il apparaît donc que les TIC rendent possible un accès plus facile et moins coûteux à l'information à un moment où la maîtrise de celle-ci est devenue un facteur capital du développement et où la capacité à y accéder, à la manipuler et à la diffuser, conditionne la faisabilité et la durabilité du développement socioéconomique. Une administration électronique permettrait à nos états d'être plus efficaces et de mieux servir les citoyens grâce à une circulation plus rapide de l'information sous forme numérique, une communication et un partage de l'information entre les directions centrales et les services décentralisés. Désormais les facteurs fondamentaux de productivité, de compétitivité et d'attractivité des économies dynamiques ont migré vers les activités de réseaux et de services de gestion de ressources informationnelles et de savoir dont les TIC constituent le pilier en ce 21ème siècle (Loukou, 2009). En revanche, Soupizet (2002) pense aussi que ces technologies n'accomplissent pas de miracle. Leur effet positif sur un domaine d'activité, suppose que leur diffusion a atteint une masse critique. La transparence accrue résultant des dispositifs d'administration électronique réduit en outre les possibilités de corruption à tous les niveaux de l'appareil gouvernemental et administratif. En bref, les applications d'administration électronique peuvent se révéler un puissant outil au service d'une gouvernance évolutive, efficace et participative, mais elles ne sont qu'un instrument dans la recherche de solutions aux problèmes bien réels. Nous comprenons ainsi pourquoi en Afrique l'on ne perçoit pas l'effet de croissance véritable de ces outils. Car leur état de diffusion est encore faible, à part le domaine de la téléphonie mobile qui a pris des proportions importantes dans les rangs de la société. Il serait donc prématuré de dire que l'accès en ligne à certains services administratifs augmenterait automatiquement le degré d'efficacité et la transparence de l'administration publique dans le département de Bouaké. Certes, la capacité accrue de diffusion de l'information intensifie la pression exercée sur l'administration en faveur d'une plus grande efficacité, mais il appartient à l'État, aux administrations locales et à la population de trouver le bon modèle de l'E-administration.

CONCLUSION

S'il est évident que les TIC contribuent au développement et à la qualité des administrations publiques. Il apparaît toutefois que faute d'une stratégie globale d'intégration massive des ressources numériques dans l'organisation et la transformation du système de travail au sein des structures administratives, l'incidence de ces technologies nouvelles sur la performance des services n'est pas encore assez perceptible. Cependant, loin de conduire au pessimisme, cette étude a permis de nourrir l'espoir d'un changement de tendance. D'une manière globale, l'usage des TIC au niveau du département est peu satisfaisant si nous prenons garde d'une comparaison par rapport à d'autres régions du pays (Yamoussoukro, Abidjan). Des efforts d'équipement et de connexion en ressources numériques restent à faire surtout du côté des services décentralisés et déconcentrés qui ne disposent pas d'un plateau informatique suffisamment fourni. Les outils numériques sont utilisés à des degrés divers à travers le département de Bouaké. La population dans son ensemble maîtrise peu les outils

TIC. Cela explique l'émergence d'une fracture numérique d'abord entre ménages au sein du même territoire, ensuite entre administrations qu'elles soient décentralisées ou déconcentrées ; entre les populations (info riches et info pauvres) et enfin entre zones géographiques du même territoire. Cette diffusion différenciée et graduelle des outils numériques aggrave les disparités socioéconomiques. Il est tant que tout le corps de l'administration publique s'intéresse aux TIC au risque d'être complètement déphasé. Les nouvelles technologies gagnent du terrain de nos jours et lorsque les administrations auront intégré ces technologies à leur fonctionnement, elles pourront par conséquent inviter la population à leur emboîter le pas. Pour cela il convient d'accorder une importance particulière à la formation des administrateurs et d'inciter la population à l'utilisation des TIC. Cela apparaît comme l'élément moteur de la mise en place effective et efficace de l'administration électronique.

BIBLIOGRAPHIE

ABDELLATIF M. (2014), « Administration électronique : Quelle gouvernance ? » 17 p <http://docplayer.fr/9400629-Royaume-du-maroc-le-chef-du-gouvernement.html> Consulté le 10 Mars 2016.

BAL A. (2004), « Quelques réflexions sur l'administration électronique », *Revue française d'administration publique* n° 110,2004, *lex electronica*, vol. 10, n°1 Hiver 2005, Centre de recherche en droit public, Paris, pp. 1-7.

BOGUI M. J-J. (2009), « Usages et appropriation des TIC par les jeunes ivoiriens : de l'espoir au désenchantement » 11 p. <http://www.tic.ird.fr/spip.php?article325>, consulté le 15 octobre 2015.

BONJAWO J. (2011), *Révolution numérique dans les pays en développement. L'exemple africain*, Éditions Dunod, Paris, 112 p.

CASTELLS M. (2001), *La galaxie Internet*, Traduit de l'anglais (États-Unis) par CHEMLA Paul, (2002), Fayard, Paris, 366 p.

CHENEAU-LOQUAY A. (2010), « La révolution des TIC : du téléphone à Internet », in Roland Pourtier (coord), *Un demi-siècle de mutations africaines*, *Bulletin de l'association des géographes français*, AGF, Paris, 15 p.

CHENEAU-LOQUAY A. (2012), « la téléphonie mobile dans les villes Africaines. Une adoption réussie au contexte local », in *l'espace géographique* 2012/1 (Tome 41), Belin, Paris, pp. 82-98.

CLUB de l'e-public (2003), « Impact des TIC sur les métiers de l'administration », 8p. www.acteurspublics.com/.../epublic/.../impacts-tic-administration-250903.pdf, document consulté 16 octobre 2014.

Étude-Forbes-Afrique (2015) « la Révolution mobile et numérique en Afrique : le saut qualitatif pour fournir les biens et services », p 45

<http://forumforbesafrique.com/blog/sessions/presentation-de-letude/>, consulté le 12 septembre 2015

JACQUET P. et .ADAM J. (2005), « Les TIC et le développement des pays pauvres », 10 p. www.pierrejacquet.fr/IMG/pdf/TIC_pays_pauvres_final.pdf, document consulté le 03 septembre 2015.

KOFFI N.T. (2010), « Contribution des TIC aux développement, à la qualité de l'enseignement supérieur », in *ROCARE* n°1 2010, Université de Lomé, Lomé, pp 132-153.

KOSSAÏ M. (2013), *Les technologies de l'information et de la communication (TIC), le capital humain, les changements organisationnels et la performance des PME manufacturées*, Thèse de doctorat, Université Paris Dauphine - Paris IX, 322 p.

LOUKOU A. F. (2009), « Les TIC et l'attractivité dynamique des territoires dans la problématique du développement local en Afrique », in *Tic&société*, Association ARTIC, Paris, pp. 1-8, <http://www.tic.ird.fr/spip.php?article321>, consulté, le 15 Juin 2015.

LOUKOU A. F. (2012), « la diffusion globale de l'Internet en Côte d'Ivoire. Évaluation à partir du modèle de Larry Press », in *Netcom*, Vol 19, n°1-2, Association Netcom, Havre, pp. 23-44

LOUKOU A. F. (2013), « La diffusion de l'Internet en Côte d'Ivoire : Obstacles et Implications », in *Netcom*, Vol. 26 (2012), n°3-4, Association Netcom, Havre, pp. 307-328.

LOUKOU A. F. (2015), « Niveau de diffusion des TIC dans les établissements d'enseignement de la ville de Bouaké et Application du Concept « TIC en éducation », in *Germivoire* 2/2015, , CEDA, Abidjan, pp 211-225.

OCDE, (2003), « Intégrer les technologies de l'information et des communications (TIC) dans les programmes de développement », *Revue de l'OCDE sur le développement* 2003/2 (n°4), OCDE, Paris, pp. 155-168.

PAULETTO G. et AIDONIDIS C. et (2007), « e-administration : enjeux et facteurs clés de succès », in *CTI, Observatoire technologique*, V1.0, pp 1-20.

SOUPIZET J-F. (2004), « La fracture numérique : Mesuré et spécificités » 14 p. www.lam.sciencespobordeaux.fr/old/pageperso/publi_cheneau.pdf, document consulté le 14 octobre 2014.

UIT (2013), « Mesurer la société de l'information : Résumé analytique », 44 p, <http://ookawa-corp.over-blog.com/2013/12/mesurer-la-societe-de-l-information-resume-analytique-iut-2013.html>, consulté le 05 avril 2015.