



REPUBLIQUE DU BENIN
LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE



TRANSFORMATION NUMÉRIQUE ET ACCES AUX DROITS DANS LES PAYS ÉMERGENTS

PLAN

INTRODUCTION

- I - LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE OU DIGITALE
 - A – Clarification conceptuelle
 - B – Les implications
- II - LES RÉSULTATS DE LA DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS AU BÉNIN
- III - LES AVANTAGES DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE AU BÉNIN
- IV - ACCES AUX DROITS ET REVERS DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE
- V - LES RESTRICTIONS AUX DROITS DES CITOYENS

CONCLUSION

I- TRANSFORMATION NUMÉRIQUE OU DIGITALE

3

A - Clarification conceptuelle

La transformation numérique ou transformation digitale :

c'est le processus dans lequel les technologies de l'information et de la communication sont pleinement intégrées et impactent l'ensemble des activités d'une organisation ou d'une entreprise.

C'est un concept qui révolutionne nos habitudes, notre rapport au travail et qui s'immisce jusque dans le modèle économique des sociétés.

I- TRANSFORMATION NUMÉRIQUE OU DIGITALE

4

B – Les implications

La transformation numérique n'est possible qu'avec la généralisation de l'Internet à haut débit, un immense challenge pour les pays africains. Au Bénin de lourds investissements sont faits (cas de la fibre optique) ou en cours avec de nombreuses réformes engagées pour hisser le Bénin au rang des nations émergentes.

La transformation numérique entraîne de nouveaux usages, de nouveaux comportements. Les entreprises repensent leurs processus et leur mode de fonctionnement.

Depuis l'avènement du nouveau Président de la République en 2016 au Bénin, de profondes réformes ont été engagées.

Elles visent à transformer, entre autres, l'administration publique béninoise en une administration dynamique, moderne qui « **offre des services de qualité aux usagers/clients** ». Dans ce cadre, cinq (05) projets de réformes administratives ont été inscrits au Programme d'Action du Gouvernement.

Des cinq projets, quatre (04) ont un intérêt particulier pour la question relative à la transformation numérique, il s'agit de :

- 1)** la réforme de l'organisation des concours d'entrée dans la fonction publique ;
- 2)** l'amélioration de la qualité des services aux Usagers ;
- 3)** la modernisation du système de gestion des ressources humaines de l'Etat ;

4) La Mise en place et la gestion d'une base de données des emplois de la chaine des dépenses publiques et l'opérationnalisation du répertoire des hauts emplois techniques.

II- RÉSULTATS DE LA DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS AU BÉNIN

9 Dans la mise en œuvre de ces projets au Bénin, la dématérialisation occupe une place prépondérante. Tous ces projets concourent, entre autres, à la mise en place :

- d'une plateforme dématérialisée du processus de recrutement des agents de l'Etat ;
- du portail des démarches administratives ;

la dématérialisation des actes de carrière et de retraite ;

- le portail national des services publics (service-public.be) ;
- le fichier national d'admission et de nomination des cadres aux emplois de la chaîne des dépenses publiques (décret 2016-477 du 11 août 2016) et l'opérationnalisation du répertoire des hauts emplois

techniques ;

- le portail de mise en ligne sécurisé des actes de carrière.

Toutes ces réformes visent à :

- crédibiliser l'administration publique et à garantir la transparence, l'équité, l'efficacité, l'efficience ;
- restaurer la confiance de la population ;
- protéger les ressources de l'Etat et des contribuables ;
- assurer le bon fonctionnement et la performance de

l'administration (bras opérationnel de la mise en œuvre des politiques publiques).

Les différentes réformes conduisent inexorablement vers des changements profonds dans les habitudes des béninoises et béninois résidents ou non sur le territoire national.

III- LES AVANTAGES DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE AU BÉNIN

Au Bénin, grâce à la transformation numérique :

1) il n'est plus nécessaire de se déplacer pour payer sa facture d'électricité ou sa facture d'eau ;

- 2) vous pouvez obtenir votre casier judiciaire en ligne (extrait B3) en remplissant les conditions d'obtention ;
- 3) vous pouvez obtenir vos actes de carrière en ligne sans passer par une tierce personne et courir le risque de vous faire arnaquer par des agents indéclicats ;
- 4) Vous pouvez obtenir votre passeport biométrique en fournissant en ligne, les pièces nécessaires à son établissement avant d'aller, sur rendez-vous, faire les formalités exigeant votre présence (empreintes digitales).

Au Bénin, grâce à la transformation numérique :

- 4) Vous pouvez obtenir en ligne un extrait de votre Registre de Commerce et de Crédit Mobilier (RCCM) ;
- 5) Obtenir, en ligne, votre attestation de non exclusion de la commande publique ;
- 6) Vous pouvez formuler une demande d'autorisation d'exploitation de drones ;
- 7) Vous pouvez avoir accès, en ligne, à la base de données des entreprises du Bénin, etc.

IV– ACCES AUX DROITS ET REVERS DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

15

La révolution numérique en cours au Bénin a des avantages certains pour les citoyens, mais en même temps elle laisse en rade une importante frange de la population pour des raisons multiples et multiformes :

- la couverture limitée du territoire national en Internet ;
- l'indisponibilité de l'Internet à haut débit partout ;
- la qualité des services numériques ;
- le coût, relativement encore élevé pratiqué par les

fournisseurs d'accès à l'Internet ;

- la faiblesse du pouvoir d'achat du citoyen ordinaire ;
- le défaut d'initiation ou de formation des citoyens ;
- l'existence limitée à quelques administrations des Services des Relations avec les Usagers (SRU) ;
- l'insuffisance de la communication sur l'existence des services ou procédures dématérialisés ;
- le déficit de communication sur l'existence des services ou procédures dématérialisés.

V- LES RESTRICTIONS AUX DROITS DES CITOYENS

17

La cible visée à travers les réformes administratives est constituée essentiellement des citoyens, usagers des services publics et dans une moindre mesure des étrangers.

Malgré les efforts consentis par le Gouvernement du Bénin, la question des difficultés d'accès aux différentes plateformes de services dématérialisés se pose avec acuité.

Ainsi, les citoyens ont un accès inégal (ou n'ont pas du tout accès) aux services en ligne. Paradoxalement, ces services en ligne visent à simplifier la vie aux usagers de l'Administration. Du coup, certains citoyens se trouvent privés de certains de leurs droits (**droit à l'information, droit à l'égalité de traitement, droit à l'égal accès à la santé, droit à la formation, droit à la sécurité, etc.**).

Il s'agit notamment :

- des personnes du troisième âge confrontées à une technologie qui n'est pas de leur temps ou qui ne sont pas forcément prêtes à subir une formation pour s'adapter ;
- des personnes en situation de handicap non prises en compte par les procédures dématérialisées (**handicapé visuel, moteur, auditif, etc.**) ;

- le handicap causé par le défaut de capacité de l'usager de pouvoir accomplir convenablement des formalités administratives en ligne de façon autonome ;
- le défaut d'équipements ou de savoir-faire adaptés qui prive certains citoyens du bénéfice de certaines prestations auxquelles ils ont droit ;

- le défaut de mise à disposition des tutoriels accessibles à tous les publics ;
- l'incapacité des personnes non alphabétisées en français, sans formation de base ou peu formées ;
- l'absence d'offre de possibilité aux usagers de reprise d'une procédure dématérialisée mal renseignée avant sa validation définitive ;

CONCLUSION/PERSPECTIVE

22

Les cas de restrictions d'accès aux droits des citoyens peuvent se multiplier si des dispositions ne sont pas prises pour tempérer les ardeurs des promoteurs du "**tout numérique**".

Fort heureusement, il existe encore au Bénin les procédures traditionnelles d'accès aux services

publics, ce qui permet de garantir encore aux
23
intéressés l'accès à leurs droits grâce à cette
cohabitation qui du reste paraît être une solution à
mettre en œuvre pour assurer l'égal accès des
citoyens aux démarches administratives, malgré la
transformation numérique.

La transformation numérique n'est-elle pas aussi une

24
préoccupation à laquelle nos institutions de médiation s'intéressent à juste titre pour garantir aux citoyens l'égal accès à leurs droits dans les pays émergents !

Cela participe également à la contribution des Médiateurs ou Ombudsmans à une bonne gouvernance administrative dans nos pays.

MERCI POUR VOTRE ATTENTION.