



**REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE
LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**

**UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI OUZOU
FACULTE DE GENIE ELECTRIQUE ET INFORMATIQUE
DEPARTEMENT INFORMATIQUE**



Mémoire

*En vue de l'obtention du Diplôme de Master en informatique
Spécialité conduite de projets informatiques*

Thème

**E-Participation : Synthèse et
perspective**

Dirigé par:

M^{me} D.Taouri

Réalisé par :

M^{elle} AIBOUD Djedjiga

M^r LOUNICI-ALI Saïd

Promotion 2010/2011



Remerciements

D'abord nous remercions le bon DIEU de nous avoir donné santé, courage et foi pour réaliser ce travail avec volonté.

*Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à notre promotrice **Mme D.Taouri**.*

Que les membres du jury trouvent ici nos plus vifs remerciements pour avoir aimablement accepté de juger notre travail.

Un grand merci aussi à tous ceux qui, de près ou de loin ont contribué à ce que ce modeste travail voit le jour.

En particulier nos chères familles et nos amis(es).

Dédicaces

A la mémoire de

Mes grands parents Mohammed, Amar et Tassadit

Mon petit frère Hamid

Mon amie GUEMOUNE Assia

Je dédie ce modeste travail à

Ceux qui m'ont donné Amour, Affection et Courage

Ma famille AIBOUD et KAHIL

Ma chère grande mère Djouher

Mes chers parents Amar et Tassadit

Ma Grande Sœur Samia et son mari Belaid

Mes grands frères GUENDOUDI Aziz et Amar

*Mes frères Hocine, Rabah, Sidali et Hamid, ma Sœur
Sabrina et ma cousine Rachida*

Aux amis de mon père OKACHA Mustapha et Brahim

Mon camarade Said que je respecte beaucoup

Toute la promotion informatique CPI/SI - 2010/2011

Mes amis(es)

Jiji



Dédicaces

A la mémoire de

Ma camarade GUEMOUNE Assia

*Je dédie ce modeste travail à
Ceux qui m'ont donné Amour, Affection et Courage*

Mes chers parents

Mon grand frère Amar et son épouse Djamila

Mes chères Sœurs Selma et Yasmina

Toute la famille LOUNICI-ALI

Mon exceptionnelle amie JIJ

Tous mes amis(es) sans exception

Toute la promotion informatique CPI/SI - 2010/2011

SAID

RESUME :

Comme les TIC devient du jour en jour un support incontestable de la quasi-totalité des domaines en offrant des services susceptibles d'améliorer et de faciliter la vie quotidienne, le thème de notre mémoire s'est porté sur l'étude de l'e-gouvernance et ses domaines en général et l'étude de e-participation en particulier. L'objectif majeur de notre travail a consisté à l'évaluation les premiers projets sur l'e-participation qui a été l'objet du dernier chapitre nommé l'e-participation durable.

Après l'achèvement de ces projets, dont le dernier, qui est WAVE s'est terminé en janvier 2011, plusieurs imperfections sont apparues. Par ailleurs, il est nécessaire d'élargir le Framework pour évaluer les impacts à long terme des projets d'e-participation. Cela permettrait une approche plus critique pour interroger les résultats et les avantages de l'e-participation en termes de sa contribution au renforcement de la démocratie.

Parmi les différentes dimensions d'analyse visant à une évaluation des projets de l'eParticipation, les facteurs institutionnels méritent une attention beaucoup plus par les théoriciens et les praticiens. Notre travail présenté la définition de l'eParticipation durable, basée sur cinq principaux attributs : la conformité juridique, la légitimité, la valeur sociale, l'efficacité et la productivité. Ceux-ci peuvent être utilisés pour évaluer le niveau d'intégration potentielle d'une pratique participative dans le cadre juridique, les contextes politiques, sociaux et organisationnels des institutions du secteur public concernés. On suppose que la participation durable émergera dès lors que ces cinq dimensions ne sont pas compromises, compromises, ou sont laissés inchangés, par l'introduction d'éléments participatifs dans tout processus de prise de décisions concernant des questions d'importance publique. En perspective, l'investigation empirique est recommandée pour évaluer l'impact des actions préparatoires spécifiques sur l'e-participation en utilisant les cinq propositions introduites.

Contents

Contents	1
Introduction Générale	5
CHAPITRE I : Les Technologies de l'Information et de Communication	7
1. Définition et terminologie	7
1.1 Définition	7
1.2 Terminologie	8
2. Evolution des TIC	8
3. L'ouverture des pays aux TIC	9
3.1 Classement des pays en matière de TIC	9
Rapport du FEM	9
Rapport de l'UIT	10
4. Quelques domaines concernés par les TIC	11
4.1 Dans l'éducation	12
4.2 Dans l'économie	12
4.3 Dans la santé	13
4.4 Dans les transports	14
4.5 Dans l'administration	14
5. Conclusion	15
CHAPITRE II : L'e-gouvernance	17
1. La gouvernance	17
2. L'e-gouvernance	18
Exemple de projets de l'e-gouvernance	18
2.1 Perspectives de l'e-gouvernance	18
2.2 Les avantages de l'e-gouvernance	19
3. L'e-gouvernement	20
3.1 Définition	20
3.2 Avantages de l'e-gouvernement	21

3.3 Les categories d'application d'e-gouvernement :	22
Exemple de projet d'e-gouvernement :	24
* Le projet e-Algérie 2013	24
* Quelques Services offerts en Algérie	24
3.4 Stratégie de transformation gouvernementales	25
3.5 Les etapes d'implantation d'un processus e-gouvernement	26
3.6 Techniques d'évaluation	28
3.8 TIC en e-Gouvernement :	30
3.9 Les domaines composant de l'e-gouvernement	34
conclusion :	35
Chapitre III : L'e-democratie	37
1. Définition :	37
2. Les trois âges d'e-démocratie	37
3. Les axes d'e-démocratie	42
4. Les domaines de l'e-démocratie	45
5. Conclusion	46
CHAPITRE IV : L'e-participation	47
1. Comprendre l'e-participation	47
1.1. les parties impliquées dans l'e-participation	47
2. Comment les TIC peuvent-elles renforcer l'e-participation ?	48
3. Les niveaux d'évaluation de l'e-participation	50
3.1 Information en ligne	50
A) Accéder à l'information	50
B) Comprendre l'information	50
3.2 Consultation en ligne	51
3.3 Participation active en ligne(e-décision)	52
4. Les domaines d'e-participation	53
5. Les outils d'e-participation	54
6. Les obstacles à l'e-participation	57
7. Les projets de l'e-participation	59
7.1 Projets financés dans le cadre de l'action préparatoire eParticipation 2006	60
7.2 Projets financés dans le cadre de l'action préparatoire eParticipation 2007	63
7.3 Projets financés dans le cadre de l'action préparatoire eParticipation 2008	66
8. Technologies utilisées dans ces projets :	71
Etapes de chaque projet :	73
9. les principaux défis de la participation en ligne	74

<i>CONTENTS</i>	3
Exemple de Toscane :	76
conclusion :	77
Discussion	84
Conclusion générale :	87
ANNEXE	89
Terminologie	91
Bibliographie	95
Bibliographie	95

Introduction Générale

Avec le nouveau millénaire, nous entrons dans une ère nouvelle de l'information, de la connaissance et du savoir. Les TIC, qui en sont les moteurs, induisent des changements profonds sur les organisations privées et publiques et sur la société en général. Leur principal effet est d'améliorer la qualité du service es organisations antérieures en leur fournissant des outils qui leur permettra d'améliorer leur administration et leur relations avec leurs utilisateurs. D'un côté, les utilisateurs expriment leurs besoins, que ce soit en termes de performances, d'interactivité, de simplicité. De l'autre, l'administration dispose de nouveaux outils lui permettant de répondre à leurs demandes .

L'impact les TIC sur la gouvernance est très important surtout dans les pays européens où leur utilisation à transformer la manière dont le gouvernement communique avec les citoyens et les entreprises, afin d'offrir à chacun des services personnalisés, transparents et de qualité. L'utilisation des TIC dans les gouvernement a apporté des changement majeurs dans la vie politique et a contribué à l'amélioration les relations entre les citoyens et leurs gouvernement élus .

L'urgence du e-Gouvernement est vu comme moyen efficace et efficient pour fournir des services publics de meilleure qualité à savoir : réduire les délais d'attente, d'augmenter la productivité, réduire les coûts, améliorer la transparence et la responsabilité des institutions publiques. D'ailleurs, partout dans le monde, une meilleure transparence contribue énormément à la lutte contre la corruption et la fraude. A l'égard de tout les avantages qu'offre cet outil , son principal objectif est d'instaurer un climat de confiance entre les gouvernement et les citoyens afin de d'augmenter le taux de participation de ce dernier dans la prise de décision.

Impliquer les citoyens dans l'élaboration des politiques publiques est un bon investissement dans la conception et la mise en œuvre de politiques de meilleure qualité ; c'est également un élément crucial d'une bonne gouvernance. De nombreux pays ont commencé à expérimenter toute une série de TIC pour assurer une plus large participation citoyenne au processus décisionnel et les premiers essais illustrent les possibilités, la dynamique et les limites de ces nouveaux instruments. On parle alors de l'eParticipation,objet crucial de ce mémoire.Ce dernier est organisé comme suit :

1. **Chapitre I** : «*Les Technologies de l'information et de la communication(TIC)*».
2. **Chapitre II** : «*L'e-Gouvernance* » .
3. **Chapitre III** : «*L'e-Democratie*».
4. **Chapitre IV** : «*L'e-Participation* ».
5. e-participation durable et perspectives.

CHAPITRE I : Les Technologies de l'Information et de Communication

Les technologies de l'information et de communication (TIC) sont devenues omniprésentes dans le contexte du développement social et organisationnel actuel et futur. Les TIC peuvent avoir un effet bénéfique sur tout les domaines tel que l'enseignement, la santé, la gouvernance et le commerce. Elles modifient radicalement les rapports et les liens sociaux et économiques en offrant aux particuliers, aux entreprises et aux gouvernements les moyens de bâtir des sociétés et des économies plus productives, plus ouvertes à tous et plus favorables au développement. Leur utilisation irrigue progressivement tous les secteurs et a un impact très favorable dans tous les domaines ,en permettant notamment d'améliorer sensiblement les méthodes de travail et la productivité des sociétés qui les adoptent. L'objet de ce chapitre est, d'abord, de donner un aperçu sur la terminologie utilisé pour expliquer le concept de technologie de l'information et de communication « TIC » et, ensuite, présenter les grandes étapes de la révolution des TIC, Il donnera ensuite quelques avantages de l'utilisation des TIC dans différents domaines d'applications et on terminera par une synthèse qui met en evidence un classement des pays en matière de TIC.

1. Définition et terminologie

1.1 Définition

Les technologies de l'information et de communication – TIC- sont au cœur du développement économique contemporain. Nées de la fusion de l'informatique et des télécommunications, elles portent sur la création, le traitement, le transport et le stockage de l'information, pour former des systèmes d'information jouant un rôle central dans le fonctionnement des firmes et des administrations, en évolution permanente et intense dans un environnement de plus en plus instable, imprévisible, où les facultés de réponse rapide aux fluctuations de la demande sont un élément primordial de compétitivité. Leur diffusion est rapide, en dépit de

la difficulté à mesurer le bilan de leurs avantages et de leurs coûts, et des méthodes standardisées ont été élaborées pour aider à la conception et à la mise en place des solutions adaptées aux besoins de chaque type d'utilisateur.[1]

Le secteur producteur de biens et services définit les TIC comme «*l'ensemble des activités économiques, qui produisent des biens et services permettant la numérisation de l'économie, c'est-à-dire la transformation des informations utilisées ou fournies en informations numériques, plus facilement manipulables, communicables, stockables et restituables, etc.*». [2]

1.2 Terminologie

Selon l'Office de la langue française du Québec (Canada), la forme de ce concept n'est pas encore bien fixée et l'on rencontre une multitude de tournures telles que nouvelles technologies de l'information et de communication, nouvelles technologies de l'information et des communications. Le qualificatif «nouvelles» est parfois omis (ex. : Technologies de l'Information et de la Communication, TIC), ou encore c'est le déterminant qui est absent (ex. : Nouvelles Technologies, NT). Dans l'éducation nationale, on évoque plutôt les Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Education (TICE). Au départ c'est le terme «Technologies de l'Information, (TI)» qui était utilisé pour désigner l'ensemble des matériels, logiciels et services utilisés pour la collecte, le traitement et la transmission de l'information. Bien qu'englobant de façon très large les technologies de l'électronique, de l'informatique et des télécommunications, avec le développement des multimédias et des télécommunications, notamment les réseaux et Internet, les nombreuses variantes susmentionnées sont apparues au fur et à mesure. Dans cette étude, nous utiliserons l'expression «Technologies de l'Information et de la Communication, TIC», vu son usage de plus en plus répandu dans le monde. [3]

2. Evolution des TIC

Dans le domaine de l'information et de télécommunications, nous avons retenu trois étapes majeures du XXème siècle qui ont permis de donner aux technologies de l'information et de la communication l'ampleur qu'elles ont actuellement.

premièrement, on a vu l'apparition de l'ordinateur résultant de travaux à la fois technologiques et conceptuels. Son principe de fonctionnement, toujours identique aujourd'hui, a été inventé en appliquant des résultats des mathématiques et de la logique. On peut citer en particulier le nom d'Alan Turing, qui à partir de 1936, a travaillé sur le principe d'une

machine capable de déterminer si une formule est ou non démontrable. Avec cette « machine de Turing », il a ainsi décrit le fonctionnement théorique du futur ordinateur, une machine universelle qui, avec un nombre fini d'états, peut résoudre automatiquement des problèmes. Mais l'étape ultime, a été réalisée par John von Neumann, à qui on doit l'architecture matérielle des ordinateurs, qui est toujours la même de nos jours. En 1945, il participe à la construction du premier calculateur électronique de l'histoire, l'ENIAC, mais qui n'est cependant pas programmable. La première machine programmable est le MARK 1, mis au point en 1948.

Dans la deuxième, Les travaux de Von Neumann ont été en partie commandés par l'armée américaine, qui voulait disposer de calculateurs pour résoudre des problèmes de balistique et mettre au point l'arme atomique. Les satellites, éléments clés des progrès des télécommunications, ont largement profité du climat de guerre froide et de la course à l'espace entre les deux blocs. C'est aussi le cas pour l'origine d'Internet : En 1962, le Département de la Défense américain souhaitait disposer d'un réseau de communication capable de résister à une attaque, ce qui est à l'origine de l'idée d'un réseau en forme de toile. En 1969, quatre ordinateurs d'université américaine furent mis en réseau. Le protocole TCP/IP, mis au point en 1977 par Vinton Cerf et Robert Kahn, a permis le regroupement de plusieurs sous-réseaux, ce qui a conduit à la structure actuelle d'Internet.

L'utilisation du réseau Internet restait une affaire de spécialiste. Le Web n'a émergé qu'au début de la décennie 1990 de la nécessité de simplifier l'accès au réseau. On le doit à Tim Berners-lee, qui alors travaillait au CERN, et qui a conçu le système de navigation. Ce système a permis l'accès du réseau au grand public, qui peut utiliser le Web comme une immense banque de données multimédia . [4]

Mais les TIC ne se réduisent pas à Internet, on les trouve partout autour de nous. On peut citer une autre grande réussite commerciale et populaire, les téléphones portables, qui ont connu ces dernières années un succès imprévu et important.

3. L'ouverture des pays aux TIC

3.1 Classement des pays en matière de TIC

Nous présentons dans cette section le classement d'un certain nombre de pays en matière de TIC et ce selon deux rapports :

Rapport du FEM

En Asie, plusieurs pays figurent au top 20 de l'indice global. Il s'agit de Singapour (2ème), de Hong Kong (8ème), de Taiwan (11ème) et de la Corée du Sud (15ème). La Chine

et l'Inde, souvent encensées pour leurs efforts en matière de nouvelles technologies, n'occupent que la 40ème (gagnant 16 places) et la 43ème place respectivement.

Au niveau du monde arabe, les Emirats Arabes Unis se confirment à la 23ème position. Ce résultat est dû, en particulier, aux efforts du gouvernement et des professionnels dans le domaine de la qualification et au climat de transparence entre organisations gouvernementales, non gouvernementales et le secteur privé. A remarquer par ailleurs l'amélioration continue des classements du Bahreïn (37 au 29ème), de l'Arabie Saoudite (40 au 38ème). Les pays comme la Jordanie (du 44 au 44ème), l'Oman (50 au 50ème), du Qatar (du 29ème au 30ème rang) n'ont pas progressé [13]. Le tableau suivant montre l'Evolution du classement des 5 premiers pays en matière de TIC selon le FEM depuis 2004 :

Pays	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004		
Taille de l'échantillon	133	134	127	122	115	104	102	Variation (2009-2010)	
Suède	1	2	2	2	8	6	4	1	?
Singapour	2	4	5	3	2	1	2	2	?
Danemark	3	1	1	1	3	4	5	-2	?
Suisse	4	5	3	5	9	9	7	1	?
Etats-Unis	5	3	4	7	1	5	1	-2	?

Tableau 1 : Evolution du classement des 5 premiers pays en matière de TIC.

Rapport de l'UIT

Selon ce rapport, c'est encore la Suède qui arrive au premier rang et ce pour la deuxième année consécutive. Les dix premiers pays du classement dans ce rapport font partie, à part le Japon et la Corée du Sud, de l'Europe. Ces pays dans l'ordre du classement 2008 sont : la Suède, le Luxembourg, la République de Corée, le Danemark, les Pays-Bas, l'Islande, la Suisse, le Japon, la Norvège et le Royaume Uni.

Les pays qui ont réalisé les meilleures progressions entre 2007 et 2008 sont : Bahreïn (de 35 à 33ème), Cap Vert (107 à 102ème), Grèce (31 au 30ème), Macédoine (de 63 au 51ème), Nigéria (du 134 au 122ème), Emirats Arabes Unis (33 au 29ème) et Vietnam (93 à 86). Le

Maroc (de 103 à 97) progresse au classement de 4 places en 2008 par rapport à 2007 grâce notamment à un meilleur classement d'un des trois sous indice de l'IDI qui est le sous indice usage. Si les scores de l'IDI ont évolué pour tous les pays comparés au Maroc en 2008, les classements n'ont pas eu la même tendance. Au Maghreb, le Maroc et la Libye ont gagné quelques places en 2008 par rapport à 2007 alors que, la Tunisie (83 au 85ème), l'Algérie (97 au 100ème) ont régressé[13]. Le tableau suivant montre le classement des 5 premiers pays par région selon l'UIT :

IDI par région	Europe	Classement ID	Asie-Pacifique	Classement ID	Amérique	Classement ID	Etats arabes	Classement ID	CEI	Classement ID	Afrique	Classement ID
1	Suède	1	République du Corée	3	Etats-Unis	19	Emirats arabes unis	29	Russie	48	Seychelles	66
2	Luxembourg	2	Japon	8	Canada	21	Bahrein	33	Belarus	55	Maurice	72
3	Danemark	4	Hong Kong, Chine	11	St-Vincent-et-Grenadines	46	Qatar	45	Ukraine	58	Afrique du sud	92
4	Pays-Bas	5	Singapour	14	Argentine	49	Arabie Saoudite	52	Kazakhstan	69	Cap-Vert	102
5	Islande	6	Australie	15	Uruguay	50	Koweït	65	Moldova	73	Botswana	109

Tableau2 : classement des 5 premiers pays par région selon l'UIT

4. Quelques domaines concernés par les TIC

Nous ne parlerons plus de l'informatique et de la télécommunication, étant donné qu'ils constituent l'objet même des TIC. D'ailleurs, les domaines que nous allons citer ont recours soit à l'informatique soit à la communication, soit aux deux. Il y a d'abord les médias et le journalisme. Le monde des affaires, c'est-à-dire le commerce et les finances, n'y échappe pas. Le secteur de la santé et médecine utilise de plus en plus ces nouvelles technologies, notamment la microchirurgie qui permet maintenant de faire des opérations très délicates. La plupart des domaines sont concernés, d'une manière ou d'une autre. Les recours aux TIC sont plus évident chez certains, plus indirects chez d'autres, mais aucun secteur ne peut s'en passer. Même les secteurs comme le bâtiment, l'industrie automobile, l'aéronautique et l'aéronavale sont touchés sans compter le monde de la politique et des services publics, où la tendance à l'informatisation totale est tout simplement en vogue.

4.1 Dans l'éducation

D'une manière générale, il existe trois manières d'aborder les TIC dans les programmes scolaires :

l'apprentissage aux TIC : où les TIC constituent une matière à étudier, comme l'initiation à l'informatique (ou aux TIC), l'informatique théorique et l'initiation aux technologies de l'information .

l'apprentissage avec les TIC : où les TIC, y compris les moyens multimédias, l'Internet ou la Toile, servent de support pour améliorer l'enseignement ou remplacent d'autres supports sans pour autant que les stratégies et les méthodes didactiques et pédagogiques en soient modifiées,

l'apprentissage par les TIC : où les TIC sont un outil indispensable intégré dans un cours/programme, et sans lequel il est impossible d'enseigner ou d'assimiler ce cours/programme.

D'après les données collectées dans des études concernant ce domaines, les TIC représentent une valeur ajoutée dans les environnements d'apprentissage. Selon les enseignants, les élèves sont très motivés et les problèmes de discipline disparaissent. De l'avis même des enseignants, malgré la surcharge de travail qu'impose la préparation des nouveaux dispositifs d'apprentissage, l'ambiance de la classe est beaucoup plus détendue, les relations avec leurs élèves sont plus agréables et la coopération entre collègues est meilleure et, de ce fait, très stimulante.[5]

4.2 Dans l'économie

Sur le plan économique, de nombreuses études constatent que les TIC ont un impact positif, voire notable, sur le renforcement du capital, sur la productivité du travail et sur la productivité totale des facteurs. Les avantages des technologies de l'information et de la communication sont nombreux et appréciables. En effet, les TIC permettent d'avoir accès à un éventail d'informations exploitables et indispensables pour accélérer le rythme de la compétitivité. Elles permettent de créer aussi des milliers d'emplois qualifiés et consultables sur réseau. Les TIC aident les entreprises à mettre en œuvre une flexibilité dynamique, basée sur une combinaison d'innovations de procédés, d'innovations de produits, d'innovations organisationnelles et d'innovations de marché. Le rôle des TIC, dans ce cas, peut être caractérisé de la manière suivante :

comme un facteur de production, à travers la capacité des TIC à améliorer l'efficience des procédés de production, à alléger les charges administratives, à accroître la qualité et à

diminuer les coûts.

comme une interface avec le marché, dans la mesure où les TIC permettent la recherche d'informations sur les marchés, l'ajustement de l'offre à la demande et la réalisation d'économies d'échelle, à travers le ciblage de marchés de produits et de services complémentaires.

comme un facteur d'intégration, dans la mesure où les TIC sont utilisées pour mieux relier les différentes fonctions et étapes de production dans une même chaîne. [6] [7] [8]

4.3 Dans la santé

D'un point de vue particulier, les TIC médicales regroupent un ensemble de technologies :

1. D'ordinateurs, de programmes et réseaux pour convertir, stocker, gérer, transmettre et retrouver l'information pour différents usages du traitement qui font l'objet de menaces criminelles.

2. Les bibliothèques électroniques.

3. Les bases de données informatiques ouvertes, celles de l'Organisation Mondiale de la Santé(OMS) par exemple.

4. Les systèmes informatiques des cliniques et polycliniques, des assurances des maladies et des organismes de la santé publique et privée, des ordinateurs privés des médecins, qui contiennent des données nominatives.

5. Des ordinateurs des laboratoires et firmes pharmaceutiques.

L'application des TIC au secteur de la santé offre de nombreux avantages. Elle donne aux patients l'information dont ils ont besoin pour s'y retrouver dans le système de santé et de faire des choix sur les soins qu'ils reçoivent. Les TIC accélèrent les communications avec les patients et les familles et les rendent plus précises, ce qui raccourcit les temps d'attente. Elles permettent aux fournisseurs de consulter les résultats des analyses et des interventions, ce qui évite de refaire des évaluations, des examens et des traitements et qui accélère donc l'accès aux soins. Ils facilitent l'accès pour les citoyens à des services de santé continus et homogènes.[9]

Les expériences nationales et internationales de l'implantation des TIC dans le secteur de la santé montrent qu'une plus grande efficacité peut être atteinte. Le compte rendu d'un congrès tenu en 2006 sur les dossiers de santé électroniques, présenté par Inforoute Santé du Canada et par le Conseil canadien de la santé indique que [5] :

- L'établissement des ordonnances électroniques au Danemark ont ramené de 33 à 14 % le taux des erreurs liées aux médicaments.

- Les dossiers électroniques et les soins intensifs ont réduit les taux de mortalité de jusqu'à 68 %.

- Les services de télésanté ont réduit les visites à l'urgence de 34 à 40 %.

4.4 Dans les transports

L'utilisation des TIC, technique moderne et performante d'information et de communication, peuvent contribuer à l'optimisation des déplacements en agissant aussi bien au niveau des usagers que des responsables des réseaux de transport. Ils permettent de mettre en place différents outils d'information et de gestion des transports dans une optique de développement durable et dans un souci d'économie et de plus grande efficacité.[11]

La recherche basée sur les TIC dans le domaine des systèmes pour véhicules intelligents offrira un degré supérieur de prévention des accidents, grâce à des stratégies optimisées d'avertissement du conducteur, la détection des dangers, la capture des données et leur mise en relations comprenant la fusion de données issues de capteurs et des réseaux de capteurs, ainsi que l'intégration de systèmes de sécurité indépendants et leur interaction avec le conducteur.

Les objectifs clés sont des performances supérieures, un fonctionnement fiable et sécurisé ainsi que la production de véhicules "plus propres". Les systèmes avancés d'aide à la conduite de la nouvelle génération augmenteront l'intelligence des véhicules et contribueront à une conduite plus sûre et plus efficace.

La recherche basée sur les TIC dans le domaine des services de mobilité pour les marchandises cible des solutions de transport à base de TIC moins dangereuses, plus sécurisées, plus efficaces et moins nocives pour l'environnement.

4.5 Dans l'administration

Dans le cadre de l'administration en ligne, elles rendent possible l'automatisation des principaux pouvoirs et fonctions de l'Etat (législatif, exécutif, judiciaire), facilitant ainsi le bon fonctionnement des institutions et favorisant une meilleure interaction des institutions qui ont la charge de ces trois pouvoirs.

Les TIC permettent d'assurer une meilleure interaction entre l'Etat, ses institutions et le public. Elles sont porteuses d'efficacité et de transparence et ouvrent de grandes perspectives pour le marché des biens et des services. Les TIC sont source de progrès, notamment elles permettent de [12] :

- Garantir une meilleure représentation des citoyens dans les institutions de l'Etat, des élections transparentes et une large participation au débat démocratique dans le pays.
- Favoriser la clarification du cadre macroéconomique général du pays, des secteurs bancaires et financiers .

- Rapprocher l'administration des citoyens et faciliter l'informatisation de l'état civil, du domaine foncier, du recensement des populations, de la collecte des impôts, etc. . .

L'introduction des TIC dans les institutions gouvernementales a rapproché les citoyens de leur Etat, incitant les organismes officiels à plus de transparence et de responsabilité.

5. Conclusion

Nous avons essayé dans ce premier chapitre de donner un aperçu générale sur ce qui est le domaines dans TIC, son évolution et ces domaines d'application dans le cadre de ce travail. On s'intéressera particulièrement au domaine de l'administration publique et plus particulièrement à l'impact des TIC sur la relation de l'état avec des citoyens. On parle alors de la e-gouvernance ceci fera donc l'objet du chapitre suivant .

CHAPITRE II : L'e-gouvernance

La diffusion de la technologie, l'essor d'Internet et le flux massif d'informations créent un nouvel environnement aussi bien pour les administrations que pour les entreprises qui les oblige à se tourner vers leurs clients et à s'adapter continuellement à un environnement changeant. Les organisations doivent ainsi devenir plus efficaces et l'économie plus innovante. [14]

Le gouvernement doit être donc à l'ère du numérique. Ainsi, les TIC font désormais le quotidien des administrations publiques et des gouvernements. Elles bouleversent les méthodes de travail des organisations publiques. Les TIC représentent un outil privilégié pour moderniser la gestion administrative, et supprimer les lourdeurs bureaucratiques au sein des gouvernements. [15]

1. La gouvernance

La gouvernance désigne l'ensemble des mesures, des règles, des organes de décision, d'information et de surveillance qui permettent d'assurer le bon fonctionnement et le contrôle d'un Etat, d'une institution ou d'une famille. La gouvernance a pour but de fournir l'orientation stratégique, de s'assurer que les objectifs sont atteints, que les risques sont gérés comme il faut et que les ressources sont utilisées dans un esprit responsable. Elle veille en priorité au respect des intérêts des citoyens, pouvoirs publics, partenaires, actionnaires, membres de familles et à faire en sorte que leurs voix soient entendues dans la conduite des affaires.

Initialement utilisé pour désigner la manière dont un gouvernement exerce son autorité économique, politique et administrative et gère les ressources d'un pays en vue de son développement, le concept de "gouvernance" a ensuite été étendu à la gestion des entreprises.

La gouvernance repose sur quatre principes fondamentaux : la responsabilité, la transparence, l'état de droit, la participation.

On distingue les catégories suivantes de la gouvernance :

1. La gouvernance d'entreprise pour le secteur privé ;
2. La gouvernance politique pour la pensée politique et administrative ;

3. La gouvernance de famille pour les réflexions propres à la famille, et actions concrètes sur l'organisation la communication entre les membres de la famille et gestion de leurs projets.

La gouvernance concerne en particulier la gestion publique ou collective ou collaborative des biens communs.

2. L'e-gouvernance

La e-gouvernance concerne l'usage des TIC afin d'améliorer la qualité des services que les gouvernements rendent aux citoyens et aux entreprises. Elle permettra certainement de renforcer le lien entre pouvoirs publics et populations, générant ainsi une démocratie plus forte, plus responsable et plus participative.

Dans tout ce qui suit dans notre travail, nous utiliserons la notion e-gouvernance pour désigner la gouvernance électronique. Le « e » désigne « électronique » pour tous les domaines précédés par cette lettre.

Exemple de projets de l'e-gouvernance

La principale activité en cours de l'UNESCO dans le domaine de l'e-gouvernance est un projet de transversal sur le renforcement des capacités pour l'e-gouvernance. Ce projet vise à favoriser l'utilisation des outils TIC dans les municipalités, la bonne gouvernance et le développement de modules de formation pour les décideurs locaux.

2.1 Perspectives de l'e-gouvernance

Les premières initiatives de l'e-gouvernance ont déjà amené un changement d'orientation ; on est passé de l'idée qu'il suffisait d'améliorer l'accès aux services en les mettant sur le web à l'idée plus complexe qu'il fallait transformer tout ce qui relevait des pouvoirs publics. Evidemment, les TIC ne sont que des instruments de cette transformation, elles ne la créent pas et ce sont les normes sociales et politiques dans tous les secteurs qui décideront de l'avenir des systèmes l'e-gouvernance.

Nous commençons maintenant à voir des institutions gouvernementales qui se transforment :

- Promotion du travail en partenariat avec les citoyens, les entreprises et les organisations du secteur associatif .

- Améliorations des méthodes de travail.
- Ouverture et transparence plus grande des mécanismes politiques.

Ce-ci a donné naissance à divers domaines de l'e-gouvernance à savoir : l'e-éducation, l'e-santé, l'e-justice, l'e-commerce et l'e-gouvernement.

Nous nous intéresserons en particulier dans le cadre de ce travail à l'e-gouvernement.

2.2 Les avantages de l'e-gouvernance

Bien que les gouvernements utilisent les TIC depuis cinquante ans et que des technologies comme Internet ou le web soient l'un et l'autre des produits du travail d'instructions bénéficiant de fonds publics ou d'organisations gouvernementales, la notion d'e-gouvernance est plus récente.

Au Royaume Uni, l'idée est apparue dans le cadre du travail de modernisation des pouvoirs publics entrepris par le gouvernement travailliste élu en 1997.

La notion de « modernisation » était intimement liée avec ce qu'on a parfois appelé le gouvernement « interconnecté ». Les bénéfices escomptés étaient doubles : Il s'agissait de reconstruire les pouvoirs publics dans l'intérêt des citoyens, plutôt que des producteurs, et davantage aux personnes et à la « vie réelle ».

Deuxièmement, beaucoup de gens reconnaissent que de nombreux problèmes de la société, de la criminalité à l'échec scolaire, résultent d'interactions multiples et que la seule manière de mieux les traiter consiste à mieux comprendre leur interdépendance.

Et cela implique d'interconnecter les informations dont nous disposons - afin que, par exemple, si nous savons que beaucoup de petits délits sont commis par des enfants qui font l'école buissonnière, nous puissions identifier à un stade précoce ces élèves ou même le comportement qui les amène à sécher les cours et peut-être empêcher ainsi des actes de délinquance. Il faut pour cela avoir une vision intégrée des informations détenues sur les citoyens, une sorte de gestion sociale des connaissances qui était impossible avant la généralisation des TIC.

Un autre facteur militant en faveur de l'e-gouvernance est la croyance que la généralisation des technologies numériques est essentielle pour la compétitivité nationale à l'avenir. Bien que l'on dispose de peu de preuves à ce sujet, ce qui est surprenant, tous les gouvernements s'inquiètent d'une dégradation possible du niveau de la vie nationale s'ils ne réussissent pas à amener leurs ressortissants à utiliser efficacement les TIC et à acquérir les compétences réclamées de plus en plus par les employeurs. Il y a donc quatre raisons essentielles pour lesquelles l'e-gouvernance est importante et enflamme l'imagination de nombreux dirigeants :

- Elle favorise l'adoption de technologies numériques qui sont essentielles pour la compétitivité économique .
- Elle permet au gouvernement de redéfinir son rôle et d'axer davantage son action sur la population .
- Elle permet d' interconnecter les informations .
- Elle permet gouverner avec plus d'efficacité et elle peut réduire les coûts sans compromettre pour autant la qualité des services publics .

Tous ces avantages sont importants, mais ceux qui critiquent l'e-gouvernance disent à juste titre qu'elle demeure du côté de l'offre, que l'on ne comprend pas suffisamment les besoins du public dans ce domaine et qu'il existe un risque réel que de nombreux pays atteignent leurs objectifs en matière de services publics en ligne dans l'indifférence la plus totale de la population. Pour transformer la manière dont les citoyens vivent les services publics et la prise des décisions, la gouvernance électronique doit accorder une plus grande attention aux questions concernant la demande plutôt que l'offre.

3. L'e-gouvernement

Depuis l'avènement des ordinateurs, les administrations publiques sont de grandes consommatrices de (TIC). A l'instar des entreprises privées, les premières applications informatiques ont été l'automatisation des tâches de traitement de masse utilisant ainsi la puissance de calcul des gros ordinateurs centraux. Puis l'évolution technologique a permis de passer de l'informatique de gestion aux systèmes d'information, véritable support aux activités des métiers. Désormais, depuis une décennie, les administrations ont recours aux technologies basées sur l'Internet. L'e-gouvernement est un concept qui est apparu dans les administrations publiques vers la fin des années 80. [14]

3.1 Définition

L'e-gouvernement est défini par la communauté européenne comme « *l'application des TIC dans les administrations publiques, associée à des changements au niveau de l'organisation et de nouvelles aptitudes du personnel. L'objectif est d'améliorer les services publics, renforcer les processus démocratiques et de soutien aux politiques publiques.* » Il est donc un exercice du pouvoir exécutif avec des moyens électroniques. [16]

les principaux objectifs de l'e-gouvernement sont :

- La simplification des procédures et l'amélioration du service public rendu au citoyen et à l'entreprise.
- L'émergence d'une administration moderne, ouverte et citoyenne.
- La réduction des coûts et le développement du rendement de l'Administration.
- L'accélération du traitement de l'information et l'amélioration de la communication avec le citoyen, l'entreprise et entre administrations.

Parmi toutes les définitions disponibles dans la littérature professionnelle et académique, quatre notions liées à l'e-gouvernement émergent communément :

1. l'**utilisation** des TIC.
2. l'**adaptation** des processus de travail et des structures de l'appareil gouvernemental .
3. l'**amélioration** de l'information, de la communication, de la coopération entre les différents acteurs que sont :

- Les citoyens .
- Les entreprises .
- Les organisations à but non lucratif et les organisations non gouvernementales .

1. l'**augmentation de l'efficacité et de l'efficience** des fonctions du gouvernement.

3.2 Avantages de l'e-gouvernement

L'e-gouvernement présente plusieurs avantages, ce qui fait de lui une priorité dans plusieurs pays [15]. Il est un moyen efficace et efficient pour fournir des services publics de meilleure qualité à savoir [24] :

- Réduire les délais d'attente.
- Augmenter la productivité.
- Réduire les coûts.
- Améliorer la transparence et la responsabilité des institutions publiques.

- L'augmentation de l'efficacité et de l'efficience des fonctions du gouvernement.

D'ailleurs, partout dans le monde, une meilleure transparence contribue énormément à la lutte contre la corruption et la fraude.

L'e-gouvernement consisterait en la transformation des relations internes et externes de la fonction publique par des opérations basées sur l'Internet, la technologie de l'information et des communications afin d'optimiser la prestation des services gouvernementaux et l'art de gouverner.

La présente partie de notre travail vise à présenter le concept d'e-gouvernement ainsi les trois domaines qui le composent.

3.3 Les catégories d'application d'e-gouvernement :

Selon les acteurs (gouvernement, Business, citoyens) qui sont mis en liaisons les applications e-gouvernement peuvent classées comme le montre le tableau 3 [24] :

	Gouvernement	Business	Citoyens
Gouvernement	<p>G2G</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ International ○ Fédéral / Provincial ○ Municipal 	<p>G2B</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Services ○ Information ○ Régulations 	<p>G2C</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Services ○ Information
Business	<p>B2G</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Approvisionnement ○ Déclaration des impôts ○ Sondage électronique 	<p>B2B</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Commerce électronique ○ Partenariats ○ R&D 	<p>B2C</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Vente au détail ○ Service / Support ○ Sondage électronique
Citoyens	<p>C2G</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Déclaration des impôts ○ Passeports ○ Demande des services 	<p>C2B</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Vente au détail 	<p>C2C</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Vente aux enchères ○ Place de marché électronique

Tableau 3 : Catégories d'applications d'e-Gouvernement

On trouve toutes les formes de communication directe entre un gouvernement et ses citoyens. L'idée fondamentale est de permettre aux citoyens de communiquer avec le gouvernement depuis chez eux. Les citoyens peuvent :

- Trouver toute l'information dont ils ont besoin sur l'Internet.
- Poser des questions et recevoir des réponses.
- Payer les impôts et les factures.
- Recevoir des paiements et des documents, etc.

Les portails à guichet unique deviennent graduellement la norme pour la prestation de services publics à la population. À travers ces portails, les gouvernements :

- Diffusent l'information sur le Web.
- Guident la formation,
- Aident à trouver des emplois et plus.

En effet, les organismes gouvernementaux et les départements dans beaucoup pays planifient, de plus en plus, la mise en place de divers services électroniques tels que :

- le vote électronique (e-Vote),
- les appels d'offres électroniques,
- les déclarations de sécurité sociale en ligne et d'autres services.

Cette catégorie est l'origine de l'intérêt des gouvernements à automatiser leurs processus externes auprès des entreprises privées. Les entreprises souhaitent voir disparaître : la bureaucratie rigide des gouvernements et la paperasserie administrative inutile.

Les deux domaines qui suscitent beaucoup d'attention sont : l'approvisionnement électronique (e-procurement) et la vente électronique des excédents de gouvernement (e-auctions).

Les nouvelles technologies basées sur Internet telles que les Intranets et les infrastructures de la messagerie (serveurs Web, SGBD, logiciels. . .) peuvent rendre la communication intergouvernementale plus efficace et permettent le partage d'information par la création des places virtuelles de travail où les données sont stockées d'une manière structurée et organisée. Le but c'est d'avoir une plate forme technologique et organisationnelle qui favorise l'intégration des processus opérationnels, décisionnels et de management des institutions gouvernementales provinciales, fédérales et municipales.

Les Intranets deviennent progressivement la norme pour :

- Le partage d'information entre les différentes organisations gouvernementales.
- La bonne gestion de la connaissance détenue par les employés (Knowledge Management KM).

Exemple de projet d'e-gouvernement :

* Le projet e-Algérie 2013

Il s'agit de mettre en place un programme national en matière d'utilisation des TIC au service du citoyen en planifiant un millier d'actions à concrétiser envers les administrations publiques, les entreprises et la Société dont 377 actions pour la modernisation de l'administration par l'introduction des TIC, et 489 actions pour le rapprochement de l'administration du citoyen par le développement des services en ligne[38] :

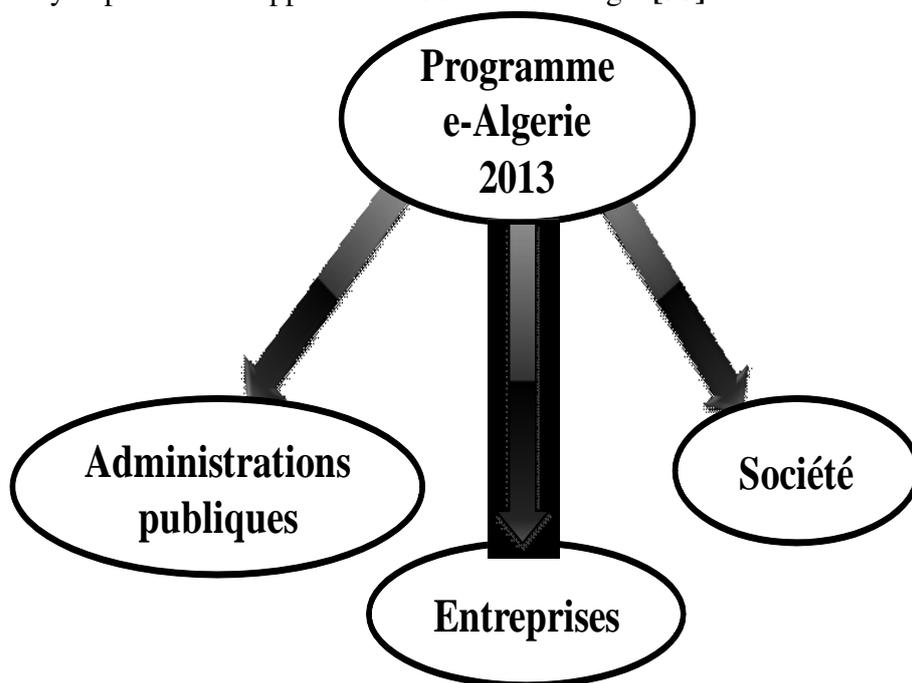


Figure 1 : Le Projet e-Algérie 2013.

* Quelques Services offerts en Algérie

Le e-gouvernement en Algérie est un projet national touchant pratiquement la totalité des secteurs, et plusieurs applications ayant permis de numériser certaines procédures administratives ont apporté un plus et un renouveau dans la vie courante du citoyen, on cite [38] :

- La consultation des comptes CCP et CNEP en ligne.

- Les formulaires des impôts sont numérisés et mis sur site pouvant être remplis en ligne ou téléchargés et remplis manuellement.
- La demande du casier judiciaire peut se faire sur le site web du Ministère de la Justice et être récupéré dans n'importe quelle juridiction au niveau national.
- La consultation et le téléchargement des factures de téléphone fixe et mobile.
- Inscriptions universitaires des nouveaux bacheliers : Le Bachelier choisit un ensemble de filières (10) en ligne sur un formulaire électronique. Après traitement il reçoit une affectation et il se présente seulement pour effectuer son inscription finale.
- La carte électronique « chiffa » pour la sécurité sociales.
- Réaliser à distance des réservations sur le site d'Air Algérie pour effectuer des voyages sur les lignes nationales et internationales.
- Le projet OUSRATIC Ce Projet dont la mise en oeuvre a déjà commencé, consiste à donner la possibilité à chaque famille d'acquérir un PC (ordinateur).
- Passeport et carte d'identité nationale biométriques électroniques mis en place depuis avril 2010.

3.4 Stratégie de transformation gouvernementales

Tous les pays ont élaboré des plans et des stratégies en matière d'e-Government au cours des dernières années. Sans aucun doute, la technologie d'information et de communication joue un rôle très important à la modernisation des organisations gouvernementales par la mise en ligne des services publics mais, pour un résultat positif, elle doit être associée aux changements organisationnels et aux nouvelles aptitudes du personnel. Les bénéfices des TIC ne sont pas proportionnels aux investissements réalisés mais au niveau de transformation organisationnelle qui les a accompagnés (Venkatraman, 1994). Divers modèles ont prévalu :

1) Mettre tout en ligne et faire tout en ligne : Les documents sont publiés originellement sous forme digitale et sont imprimés seulement en cas de besoin. Contrairement à la méthode traditionnelle d'archivage, l'information est stockée sur Intranet ou sur des entrepôts de données. La création et le maintien de l'information digitale sont plus efficaces dans le sens où on peut l'analyser, manipuler, mettre à jour et partager facilement. Cette solution permet aux gouvernements d'éliminer la redondance des données enregistrées dans différentes bases de données.

2) Assurer un accès facile et universel à l'information et aux services : Le gouvernement a l'obligation morale d'assurer que tous les citoyens ont un accès équitable aux services publics, incluant les services électroniques, peu importe leur état civil, situation matérielle, lieu de résidence, âge, origine ethnique ou niveau d'éducation. Les services publics doivent être accessibles 24/24 et 7/7 par un point d'accès unique.

3) Former les employés des organisations gouvernementales sur les nouvelles technologies : Les gouvernements doivent motiver leurs employés par la formation continue et l'accès aux nouvelles innovations technologiques pour acquérir les compétences en technologie d'information nécessaires en vue de tirer tous les avantages qu'offre le e-Gouvernement à une prestation de services publics de qualité. À ce niveau, le secteur public doit être compétitif avec le secteur privé.

4) Travailler en partenariat : Le gouvernement peut apprendre du secteur privé et même adopter des techniques et concepts qui ont donné fruit au niveau de ce secteur. Dans ce sens, les organisations gouvernementales devraient avoir l'esprit ouvert et travailler en collaboration avec le secteur privé et les autres parties prenantes. Le but c'est de développer et maintenir une relation de confiance où chaque intervenant a quelque chose à apprendre de l'autre.

3.5 Les étapes d'implantation d'un processus e-gouvernement

Deloitte & Touche (2000), le plus important cabinet de services professionnels au Québec et un des leaders mondiaux en prestation de services professionnels a publié en 2000 un rapport sur le processus d'implémentation d'e-gouvernement. Les six étapes de transformation de ce processus sont expliquées, une par une, ci-dessous et illustrées dans la figure 2.

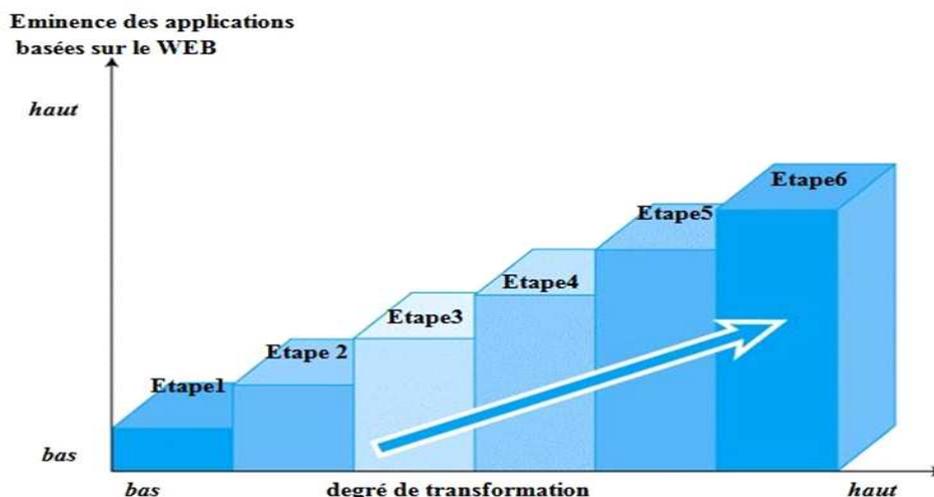


Figure 2 : Processus d'implémentation de e-gouvernement

Étape 1 : Diffusion de l'Information

Les différents services gouvernementaux ont développé et mis en place leurs propres sites Web qui fournissent au public des informations sur eux, la gamme des services disponibles et des contacts pour assistance ultérieure. À ce stade, les gouvernements établissent une encyclopédie électronique pour réduire le nombre des appels téléphoniques des clients. Les citoyens n'auront plus besoin d'appeler plusieurs fois pour que ces besoins soient accomplis. Dorénavant, un seul appel direct à l'employé approprié suffira.

Étape 2 : Transactions dans les deux sens

La validation légale des signatures numériques et la sécurisation accrue des sites Web rassurent les citoyens à faire des transactions monétaires en ligne sans aucun souci concernant la fraude et l'atteinte à la vie privée. Les individus et les entreprises doivent être convaincus de la capacité de gouvernement à protéger les données à caractère personnelle contre le piratage et la cybercriminalité. Par exemple, au Canada, des paiements aux citoyens et des citoyens aux divers organismes gouvernementaux peuvent être accomplis en ligne.

Étape 3 : Portails Universels

À ce stade de transformation, les gouvernements centrés sur les clients (citoyens et entreprises) font une grande percée dans la livraison de services. Basé sur le fait que les besoins du client peuvent toucher divers départements avec un même portail permettant d'utiliser un seul point d'accès pour envoyer et recevoir l'information, et pour traiter des transactions monétaires à travers des départements multiples.

Étape 4 : Personnalisation de portail

Dans le but d'améliorer les services électroniques selon les besoins de chaque client, les portails du gouvernement offre la solution de les personnaliser. C'est une technologie

complexe qui nécessite des outils Web très sophistiqués qui permettent la manipulation des interfaces-utilisateurs. Il s'agit d'un bon départ de la gestion de la relation avec la clientèle (Customer Relationship Management CRM) qui consiste à établir une véritable relation personnalisée avec chaque citoyen, peu importe le canal de communication utilisé par le citoyen.

Étape 5 : Regroupement des services communs

Il s'agit d'une étape majeure de transformation. Une restructuration interne du gouvernement, voire une réingénierie des processus d'affaires (Business Process Reengineering BPR). À ce stade, les clients ont une perception nouvelle de la prestation des services publics. Ils vont même devenir des acteurs principaux des processus de livraison des services électroniques.

Étape 6 : Intégration et transformation globale de l'entreprise

Ce qui a commencé par une encyclopédie digitale est maintenant devenu un centre de service performant, personnalisé aux besoins et aux préférences de chaque client. À cette dernière phase de transformation, la gestion et la technologie sont intégrées selon la nouvelle structure de gouvernement. Il s'agit d'un alignement stratégique TIC / Business (Henderson, 1993). À ce stade, les TIC sont perçus comme des leviers à la performance globale et exploités d'une façon stratégique.

3.6 Techniques d'évaluation

Le passage d'une étape de transformation à une autre s'avère une tâche complexe. Avant de tourner la page et passer aux autres nouveaux défis et objectifs, les gouvernements doivent évaluer leurs réalisations. Cette évaluation doit être effectuée en fonction de la satisfaction globale de la clientèle. Dans ce sens et à titre d'exemple, le gouvernement du Canada a développé un outil de mesure de la performance très sophistiqué intitulé 'Outil de Mesure Commune' (OMC). Les principes clés de l'OMC sont les suivants :

- Les attentes des clients,
- Les perceptions de la qualité de service,
- Les niveaux de satisfaction.
- L'établissement des priorités, afin d'apporter des améliorations.

La figure ci-dessous montre les différentes techniques d'évaluation et de mesure utilisées par les gouvernements qui sont :

- Surveillance de la satisfaction du client .
- Temps moyen pour résoudre la demande.
- Nombre d'appels traités par jour .
- Taux d'abandon du centre d'appels.
- Services de la clientèle des coûts .
- Pourcentage de demandes résolues dans le premier contact.



Figure 3 : Techniques d'évaluation

3.7 Évolution par intégration des systèmes

Comme nous avons constaté à travers les étapes du processus de transformation, le rôle des TIC évolue d'un rôle strictement informationnel (portail informationnel) vers un rôle innovateur de création de nouveaux services (vote électronique, forums de discussion), en passant par un rôle interactif (centres d'appels) et un autre transactionnel (formulaires électroniques, transactions financières). La figure suivante illustre cette évolution, l'intégration des systèmes d'information et des organisations en fonction du temps.

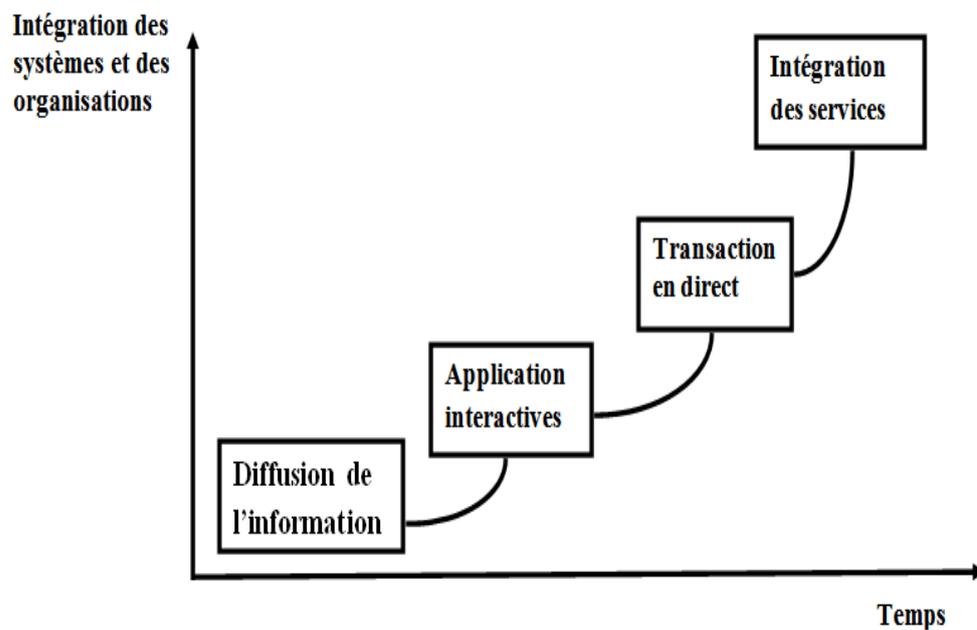


Figure 4 : Evaluation par integration des systèmes

3.8 TIC en e-Gouvernement :

Les principales TIC qui sont susceptibles d'améliorer la prestation des services publics sont présentés à la figure 5.

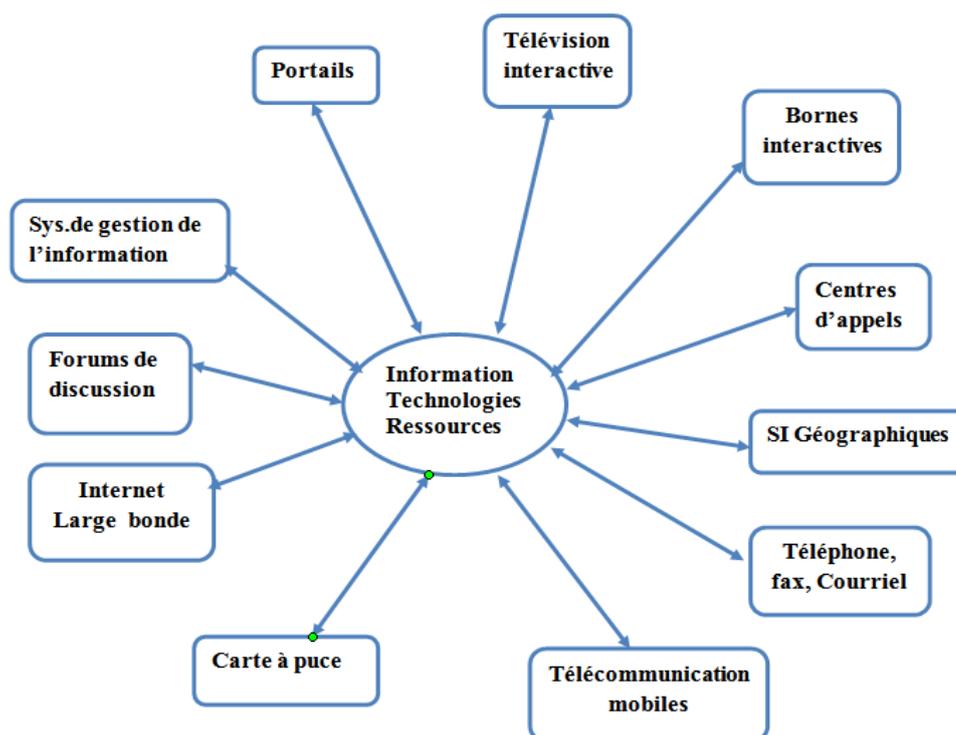


Figure 5 : TIC en e-gouvernement

- **Deux exemples des TIC en gouvernement :**

Portails :

Selon une étude internationale effectuée par le Centre Francophone de Recherche en Informatisation des Organisations (CEFRIO) intitulée 'Nouveaux modèles de collaboration', les portails occupent une place très importante dans le e-Gouvernement avec un pourcentage de 63.5 %, suivis par les systèmes de gestion de l'information (ERP, KM, Intranets, SGBD...) avec 12.4 %. La domination des portails a été confirmée par un classement des technologies d'information et des communications qui seront impliquées dans l'e-administration dans les cinq prochaines années. Ce classement a été réalisé par 65 experts internationaux (voir tableau 4). Les portails peuvent être informationnels, transactionnels ou collaboratifs.

Portails informationnels : Les portails informationnels sont des communautés de savoir qui favorisent la diffusion et la circulation économiques et rapides de l'information utile aux citoyens et entreprises.

Portails transactionnels : Les portails transactionnels offrent à leurs membres des fonctionnalités de vente ou d'achat de services et de biens en ligne. Il s'agit des transactions monétaires faites en ligne.

Portails collaboratifs : Les portails collaboratifs permettent aux différents gouvernements de travailler à distance et en collaboration sur des projets complexes. En plus, les portails collaboratifs favorisent l'échange de documents électroniques (EDI) Malgré les avantages cités ci-dessus, les portails collaboratifs sont peu adoptés pour les différentes raisons suivantes : L'intégration des TIC s'avère une tâche difficile et coûteuse. 1. Les frontières du gouvernement deviennent floues. 2. Les problèmes liés à la confidentialité et la sécurité d'information.

Clasement des TIC	Exemples
1. Portail de type transactionnel (guichet unique)	E-citizen, Singapour. http://www.ecitizen.gov.sg/
2. Portail de type transactionnel intégré incluant les téléprocédures	Déclaration de revenus. Canada http://www.importnet.gc.ca/
3. Portail de type dynamique avec accès à des bases de données publiques	Base de données partagée de tous les sites industriels disponibles pour le développement économique, Caroline du Nord. http://www.ncsite search.com/
4. Portail de type informatifs avec téléchargement de formulaires	Plusieurs centaines de formulaires téléchargeables pour les formalités les plus courantes, France. http://www.service-public.fr/
5. Portail de type informatif avec information générale.	Site d'accueil du gouvernement américain http://www.firstdov.gov/
6. Centres d'appels	Centres de services aux entreprises, Canada http://www.cbsc.org/
7. Outils de collaboration intra-gouvernementale	Portails collaboratifs, logiciels de messagerie et collecticiels (groupware). Systèmes de gestion des processus.
8. Entrepôt de données	Structure informatique dans laquelle est centralisé un volume important de données consolidées à partir des différentes sources de renseignements d'une entreprise et qui est conçue de manière que les personnes intéressées aient accès rapidement et sous formes synthétiques dont elles ont besoin pour la prise de décision.
9. Systèmes de gestion intégrés	Logiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière comme la gestion comptable et financière, l'aide à la prise de décision, mais aussi la vente, la distribution, l'approvisionnement, le commerce électronique
10. Portail de type	Internal Revenue Service, États-Unis

Tableau 4 : Classement des TIC**- Carte d'Identité Electronique**

La carte d'identité électronique [18] est l'une des pièces maîtresses de l'e-gouvernement. Son introduction contribue énormément à la simplification administrative et à la modernisation des services publics locaux et nationaux. La carte d'identité électronique correspond à une petite puce possédant de grands pouvoirs. Elle permet de faire tout ce qu'on peut faire avec la version « papier » tel que :

- prouver son identité.
- voyager dans son pays.
- apposer sa signature électronique.
- demander et compléter des documents et formulaires officiels.

Plus l'utilisation de la carte électronique deviendra courante, plus les applications seront nombreuses. Elle jouera un rôle de plus en plus important notamment sur Internet. Elle occupera une place centrale puisqu'elle permettra de régler beaucoup de problèmes plus simplement et plus efficacement.

Clairement, l'e-gouvernement ne consiste pas seulement à mettre les prestations de service existantes sur l'Internet. Il ne s'agit pas du gouvernement « traditionnel » auquel on aurait rajouté l'Internet mais d'un processus de changement radical de la manière dont l'État travaille et communique. [14]

3.9 Les domaines composant de l'e-gouvernement

L'e-gouvernement se compose essentiellement de trois grands domaines a savoir :

1. l'e-administration qui est en fait l'application du e-gouvernement dans sa relation avec les citoyens et les entreprises en tant qu'administrés. C'est le domaine de la prestation électronique de service qui consiste à offrir aux administrés - citoyens et entreprises - la possibilité de procéder en ligne à leurs transactions avec l'administration publique.[19]

2. l'e-société est l'axe de développement des technologies de l'information et de la communication dans la société. L'e-société est la société dans laquelle les moyens électroniques ont pris une importance significative. [19]

3. l'e-démocratie est l'axe du e-gouvernement qui développe la relation avec le citoyen en tant qu'acteur politique. C'est le domaine du e-voting (ou vote électronique), mais aussi des forums de discussion pour permettre aux citoyens d'échanger et d'enrichir les débats politiques qui consiste en participation en ligne. L'e-Démocratie est l'exercice du pouvoir législatif à l'aide des TIC. [16]

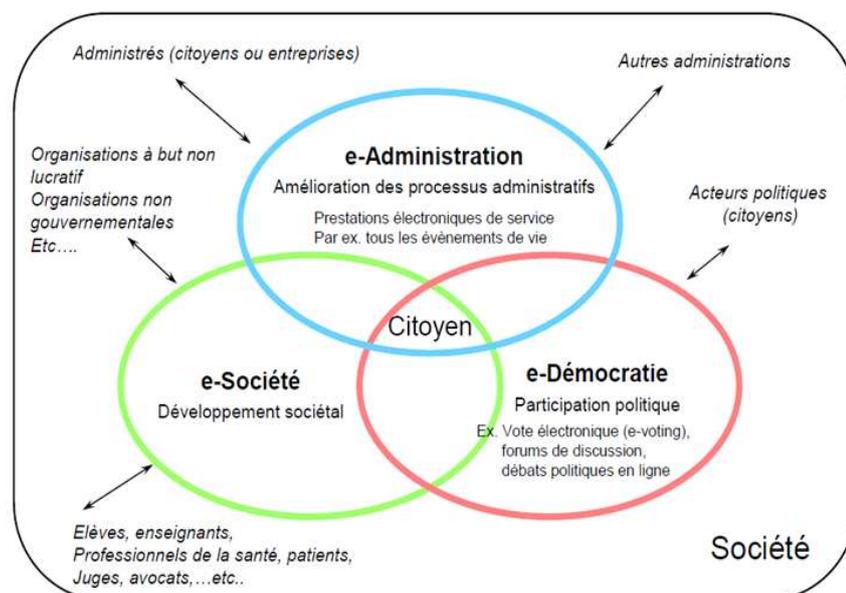


Figure 6 : Les trois domaines d'e-gouvernement

conclusion :

Au vu des nombreux avantages qu'offre l'e-gouvernance devant certaines difficultés rencontrées qu'on doit surmonter, il est plus avantageux d'en tirer toutes les conséquences pour bénéficier des bienfaits de ce puissant outil pour assurer un état démocratique, une administration réellement au service du citoyen, une société participative

Au vu de ce chapitre on peut déduire une hiérarchie des domaines de l'e-gouvernance comme illustré dans la figure suivante[22] :

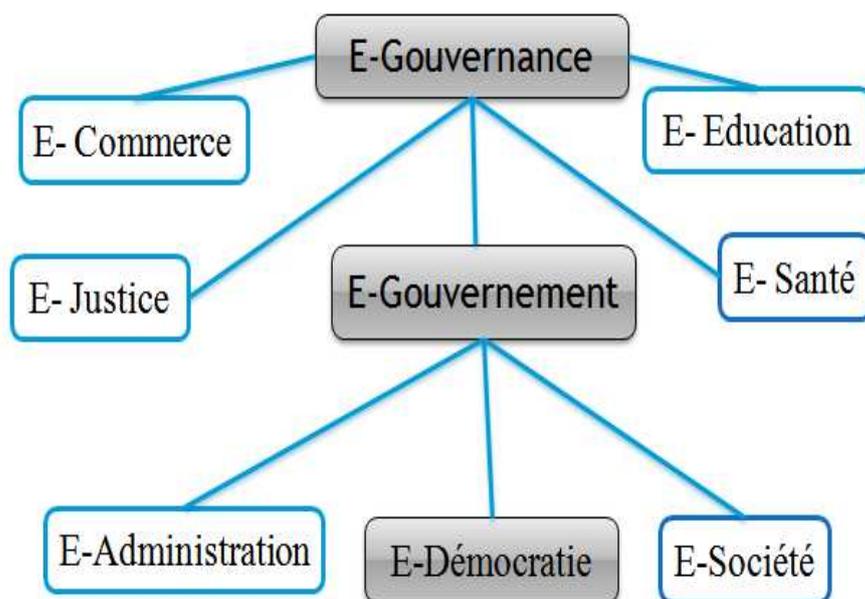


Figure 7 : la hiérarchie des domaines de l'égouvernance

Dans le cadre de notre travail, on s'intéressera au domaine de l'e-démocratie qui fera l'objet du prochain chapitre.

Chapitre III : L'e-democratie

La formulation de principes démocratiques, la mise en place des infrastructures nécessaires et l'implication des citoyens dans les décisions politiques doivent conduire à une citoyenneté plus active et à une bonne gouvernance, et elles ont donné lieu à un grand nombre d'études pilotes sur la démocratie.

En juillet 2002, le gouvernement du Royaume-Uni a publié un document consultatif sur une politique pour la démocratie électronique. Ce document fait valoir de manière intéressante que la démocratie en ligne peut être divisée en deux domaines bien distincts, la participation en ligne et le vote en ligne.

Dans ce chapitre sur l'e-democratie, nous allons passer de la présentation de ses trois âges aux axes de ce domaine ,et en finissant par les deux le constituants

1. Définition :

L'e-Démocratie est un ensemble de moyens techniques et organisationnels permettant aux citoyens d'exercer les droits politiques aussi au moyen des TIC. Ceci doit être compris au sens large, c'est-à-dire non seulement l'acte d'exprimer ses choix (le vote au moyen des TIC, soit le e-vote), mais aussi l'accès aux informations politiques, la participation à des débats, les échanges avec les partis, les candidats, les autorités, le lancement d'initiatives , la récolte de signature, leurs dépôts, etc. [16]

2. Les trois âges d'e-démocratie

L'idée d'**e-démocratie** n'est pas apparue avec l'Internet, mais s'est développée progressivement depuis la seconde guerre mondiale et l'invention de l'ordinateur. On peut distinguer plusieurs phases dans cette maturation qui dépendent d'une part de l'état de la technique à un moment donné, d'autre part de l'évolution de la perception des problèmes de la démocratie. En fonction des contextes sociopolitiques et des TIC disponibles, l'idée d'e-démocratie

a ainsi connu trois strates principales au cours des cinquante dernières années [23] (voir tableau 5)

<i>Période Figures marquantes</i>	<i>Contexte socio- politique</i>	<i>Contexte technique</i>	<i>Thèmes, cadres et acteurs privilégiés</i>
1950-1960 La machine à gouverner Norbert Wiener Karl Deutsch	Sortie de la seconde guerre mondiale et guerre froide Forte intervention de l'Etat Apparition du management public	<i>Ordinateur</i> vu comme un outil puissant de calcul et de traitement des données. Systèmes informatiques centralisés.	Management efficace de l'administration. Rapport rationnel de l'Etat à la société. Conduite scientifique de l'action publique.
1970-1980 La télé-démocratie Amitai Etzioni Benjamin Barber Franck Arterton	Crise socio-politique de la fin des années 1960 et contestation des institutions politiques. Retour au local comme lieu de reconstruction du politique	<i>Réseaux câblés de télévision, puis télématiques</i> , locaux et autonomes. Interactivité.	Modernisation de la démocratie représentative. Meilleure relation entre citoyens et élus. <i>La communauté locale</i> comme laboratoire d'une démocratie forte.
1990-2000 La cyber-démocratie Howard Rheingold Alvin Toffler Esther Dyson	Contestation de l'intervention de l'Etat. Mondialisation et interrogations sur la fin des Etats-nations. Montée de l'individualisme et de valeurs libérales/libertaires	<i>Informatique distribuée</i> et mise en réseau d'ordinateurs Puis développement de <i>l'internet</i> , perçu comme un réseau ouvert, décentralisé, mondial offrant de puissantes fonctionnalités et autorisant des modes de communication non hiérarchiques .	Refondation du lien social au sein de communautés virtuelles. Le citoyen comme <i>individu pleinement autonome au sein d'un espace public mondial</i> (le village global). Le cyberspace, métaphore et moyen de l'auto-organisation politique.

Tableau 5 : Les trois âges de l'e-démocratie

• **Les années 1950 : la cybernétique et la machine à gouverner :**

La première période est dominée par une préoccupation principale : en quoi l'informatique peut-elle contribuer à un pilotage rationnel des sociétés et être mise au service d'une politique échappant aux passions des hommes. Alors qu'au sortir de la guerre et de son cortège d'horreurs, on s'efforce de reconstruire un monde échappant aux aberrations et errements humains, les premiers véritables ordinateurs apparaissent.

La conjonction de ces deux événements donne naissance au modèle cybernétique, popularisé par le livre de Norbert Wiener *Cybernetics, or Control and Communications in the Animal and the Machine*, paru en 1948 (et traduit en français en 1952). La cybernétique est d'abord une métaphore permettant – grâce à la formalisation des flux d'information à l'intérieur d'un système ou entre celui-ci et son environnement et à des notions telle que le *feed-back* –, d'expliquer tout organisme vivant, de l'être humain aux organisations sociales.

Le modèle cybernétique porte également en lui une promesse d'orthopédie sociale (Breton 1992 ; Neveu, 1997) : on imagine que de gigantesques ordinateurs, capables de traiter des centaines de milliers de données, réduiront les blocages des appareils administratifs et remplaceront des hommes dont les facultés d'appréhension sont limitées et qui sont davantage portés à la discussion stérile qu'au calcul logique. C'est le thème de la machine à gouverner, grâce à laquelle il sera possible de conduire rationnellement les processus humains et de « suppléer à l'insuffisance aujourd'hui patente des têtes et des appareils coutumiers de la politique ».

Le thème est orwellien, mais il rejoint aussi le vieil argument sophistique élevé par Socrate contre le principe du tirage au sort des magistrats dans la démocratie athénienne (Mogens, 1993, p. 274-275).

Technisation et professionnalisation versus droit égal de tout citoyen à la direction politique, le thème du pilotage rationnel des sociétés connaît une double descendance. D'une part, l'approche systémique 4 qui réduit le politique – considéré comme une boîte noire, purgé de tout conflit idéologique et voué au maintien de son équilibre – à un problème pratique de relations entre un système et son environnement, autrement dit de communication. D'autre part, le mouvement de planification et de rationalisation des choix publics, qui vise, en s'appuyant sur l'informatique, à doter l'Etat d'outils efficaces d'aide à la décision et qui conduit à la mise en oeuvre du *Planning Programming-Budgeting-System* (PPBS) aux Etats-Unis et à la *Rationalisation des Choix Budgétaires* (RCB) en France.

L'approche cybernétique s'éteindra peu à peu à la fin des années 1960. Elle est soumise à de nombreuses et vives critiques qui soulignent la conception simpliste du politique sur laquelle elle s'appuie ainsi que sa fonction idéologique.

Pour Meynaud (1964), la politique possède une complexité que la technique ne peut réduire, et à l'inverse, il peut y avoir politisation de la technique. Habermas (1968) voit dans le fantasme cybernétique d'une autostabilisation des sociétés une idéologie technocratique. Pour lui, la "scientification" de la politique est dangereuse car, confondant la maîtrise

technique des problèmes (le pouvoir de disposer techniquement des choses) et le jugement politique issu d'une libre discussion entre les citoyens, elle conduit à la dépolitisation de l'opinion publique.

• *Les années 1970 : les réseaux locaux et la télé démocratie :*

Le second âge de l'e- démocratie se caractérise par un déplacement de l'objet, du cadre et des approches. On assiste au développement de réseaux câblés de télévision. la mise en œuvre d'expérimentations se préoccupe de mettre les TIC "au service du peuple" dans une perspective d'innovation civique et de changement social par le bas. De nombreuses expériences de démocratie voient alors le jour dans deux directions principales.

La première, qui ouvre un débat sur les formes de la démocratie, consiste à utiliser les réseaux locaux pour établir de nouvelles relations entre citoyens et élus. S'appuyant la relative interactivité offerte par les réseaux câblés de télévision, divers projets (Minerva dans le New Jersey⁶, Qube à Columbus, Hawaï Televote) tentent de mettre en œuvre des mécanismes de participation des citoyens aux décisions publiques.

L'autre orientation, plus communautariste, s'intéresse davantage à la capacité des TIC à créer du lien social et à renforcer les identités locales. Dans l'esprit des thèses d'Illich (1973) et de Schumacher (1973) qui promeuvent une technologie décentralisée, conviviale, écologique, à échelle humaine, elle donne naissance dans les années 1970 au mouvement des community networks (dont l'un des plus connus est le Community Memory System de San Francisco) qui se propose de vivifier les relations entre les habitants d'une même ville. Elle se prolonge, dans les années 1980, dans le mouvement des free-nets dont le but est de favoriser l'échange direct d'informations entre individus, en dehors des canaux d'information institutionnels ou commerciaux, et ainsi de constituer une sorte de service public (dans le sens de par et pour le public) de l'information (Kubicek and Wagner, 1998).

Ce second âge de l'e-démocratie est surtout vivace aux Etats-Unis. En Europe, il connaît un écho moins fort et plus tardif. La vidéo légère et les réseaux câblés y suscitent également l'espoir d'une communication sociale émancipée de la tutelle étatique et de l'émergence de canaux d'information communautaires. En France, le plan télématique (1978) puis dans une moindre mesure le plan câble (1982), donnent lieu à diverses mais ces initiatives sont contrariées par la tradition qui fait de l'État l'instituteur de la vie sociale et économique.

- *Les années 1990 : l'internet et la cyberdémocratie :*

Les années 1990 ouvrent une nouvelle phase dans la sédimentation de l'idée de L'e-démocratie. Celle-ci est d'abord liée au développement très rapide de l'internet. Du fait de son organisation anarchique et coopérative, de la diversité des formes de communication et de la liberté d'expression qu'il autorise, enfin de sa relative simplicité d'usage, l'Internet paraît non seulement offrir de nouvelles solutions aux problèmes traditionnels de la crise du politique ; il fonde également un modèle du vivre ensemble et va devenir une métaphore d'un nouvel âge du politique. Cet investissement symbolique de l'internet est favorisé par la montée en puissance de ce qu'on a pu appeler l'idéologie californienne (Barbrook and Cameron, 1996).

S'inscrivant délibérément dans le mouvement de mondialisation économique et opposée à l'intervention de l'Etat, cette idéologie articule libéralisme économique et libertarisme politique autour de la figure d'un consommateur-citoyen, et valorise un individualisme créatif et hédoniste qui n'exclut pas la solidarité sociale ou la conscience écologiste de la fragilité de l'environnement naturel et de devoirs à l'égard des générations futures.

- L'un, qu'on qualifiera de communautariste, a été formulé par Howard Rheingold(1993). Théorisant l'expérience du réseau communautaire Well (Whole Earth eLectronic Link) de San Francisco créé à la fin des années 1980, Reinghold fait de la communauté virtuelle la cellule de base d'un nouvel âge du politique. Grâce aux possibilités interactives des réseaux informatiques, les citoyens peuvent acquérir aisément un capital social qui leur donnera un réel pouvoir d'action politique. .
- L'autre courant, davantage axé sur l'économie politique, et en ce sens plus "conservateur", est représenté par la Progress and Freedom Foundation à laquelle on doit la publication en 1994 de la Magna Charta for the Knowledge Age, esquisse d'une d'une théorie politique du cyberspace. Pour ce courant, l'information devient la ressource principale des économies modernes.[23]

3. Les axes d'e-démocratie

L'analyse du discours sur l'e-démocratie montre que celui-ci s'organise autour de trois questions principales – l'information des citoyens ; le débat et la discussion ; la délibération et la prise de décision publique – qui renvoient chacune à un des problèmes majeurs du fonctionnement des systèmes politiques actuels (respectivement : le manque de transparence du jeu politique, l'étranglement ou la fermeture de l'espace public, la marginalité des citoyens dans les processus de décision). Ces trois axes sont présentés dans le tableau suivant [23] :

	<i>La transparence</i>	<i>Le débat</i>	<i>La consultation</i>
<i>Type de citoyenneté promue</i>	Le citoyen éclairé qui s'informe	Le citoyen qui discute, échange et se confronte aux autres	Le citoyen décidant ou gouvernant
<i>Principale critique adressée à la démocratie actuelle</i>	Opacité du fonctionnement des institutions politiques Inexistence d'un véritable droit à l'information	Espace public fermé ou parasité par des intermédiaires	Les gouvernants coupés des citoyens et devenus autonomes.
<i>Sens dominant de circulation de l'information et fonctionnalités de l'internet privilégiées</i>	Descendante Sites Web Listes de diffusion	Transversale Forums Pages personnelles Courrier électronique Groupes coopératifs Liste des diffusion	Montante Courrier électronique Forums délibératifs Votes électroniques

<i>Avantages de l'internet</i>	Faible coût de stockage et de distribution de l'information Possibilités de recherches personnalisées Actualisation	Communication transversale directe qui transcende les clivages sociaux, organisationnels, géographiques et crée de l'identité Réduction des coûts de la mobilisation	Accès rapides, directs et plus informels aux élus Consultations des citoyens moins coûteuses
<i>Articulation possible avec le monde politique réel</i>	Presse	Associations	Canaux institutionnels de consultation
<i>Problèmes courants</i>	Dégradation du modèle vers la fourniture d'informations pratiques Surabondance de données inhibant la connaissance	Inégalités de participation Prépondérance de l'expression sur le dialogue Passage du débat à la décision	Capacités inégales à la formulation de demandes Sécurité, confidentialité, authenticité des communications

Tableau 6 : Les axes de l'e-démocratie

- **L'axe de l'information : du citoyen éclairé à la démocratie de la transparence**

1. La reproduction à l'identique de documents originaux,
2. La communication de documents qui ne pouvaient jusqu'à présent être reproduits en raison de leur taille,
3. La possibilité de mener d'effectuer rapidement des tris et des investigations ciblées ou de mettre en relation des documents stockés dans des lieux différents grâce à des moteurs de recherche.

- **L'axe de la discussion : de l'espace public revitalisé à la démocratie du débat**

Le deuxième axe qui structure l'idée d'e-démocratie est relatif aux formes et à la qualité du débat politique. L'internet est vu comme un instrument permettant de stimuler et d'enrichir la discussion entre citoyens. L'information des citoyens n'est plus ici le problème et est même supposée bonne du fait de l'élévation du niveau général de connaissances et de l'existence de nombreux médias. La question centrale est la création d'un espace public vigoureux et ouvert, à même d'accueillir l'expression d'idées multiples. Plus précisément, l'internet en rendant possible des discussions dans : des forums, des messageries ou des listes de diffusion, se voit reconnaître par les défenseurs d'une e-démocratie de nombreuses vertus susceptibles de revitaliser une véritable démocratie du débat :

c'est un lieu de liberté et d'authenticité :

Chaque individu peut s'exprimer sans entrave, sur une base égalitaire, et s'engager dans des discussions plus sincères en se débarrassant de ses rôles institutionnels ou de ses images sociales (notamment grâce à l'anonymat).

c'est un lieu qui dépasse les frontières géographiques, sociales, culturelles

L'internet met en contact des individus de condition différente, qui sans le réseau n'auraient pas eu la possibilité matérielle d'entrer en relation. Pour nombre d'activistes de l'e-démocratie, l'internet est tout particulièrement l'outil qui permettra à une société civile internationale de se constituer pour faire contrepoids à la mondialisation des entreprises et des structures de gouvernance.

c'est un lieu de compréhension mutuelle

La diversité de ses utilisateurs fait de l'Internet un lieu où l'on peut se confronter à des idées et des manières de penser nouvelles, où l'on peut partager ses connaissances, son savoir-faire ? plus encore, l'internet permettrait à chacun d'expérimenter des rôles inédits, de se mettre dans la peau de l'autre, et de la sorte de briser ses propres limites cognitives.

c'est un lieu qui génère du lien social et condense des identités collectives

Par l'échange, les participants aux forums prennent conscience de leurs problèmes et intérêts communs, et ainsi de ce qui les lie. Par exemple, grâce à l'internet, des communautés ethniques, la modernisation économique pourraient retrouver leurs racines communes et se reconstituer.

c'est un lieu d'auto-régulation

L'internet est perçu comme un espace de débat dont les règles sont inventées et coproduites par l'ensemble de ses participants. L'internet est aussi présenté comme un vecteur pédagogique qui apprend le principe même de la discussion.

Cette vision d'une démocratie du débat grâce aux communautés virtuelles que l'internet a fait apparaître n'est pas partagée avec la même intensité par tous les promoteurs de l'idée d'e- démocratie. Les multiples difficultés pratiques rencontrées par les forums de discussion (messages émanant d'une minorité de participants, prédominance de l'expression d'opinions sur le dialogue, comportements agressifs, etc.) ont été fréquemment soulignées par la littérature.

• L'axe de la décision : de la participation aux choix publics à la démocratie de la consultation

Le troisième axe selon lequel s'organise l'idée d'e-démocratie a trait à la participation des citoyens aux décisions politiques. Il couvre un champ d'applications allant de la consultation ponctuelle des citoyens à leur intervention directe dans le processus de décision. Concrètement, il peut s'agir d'utiliser l'internet pour instaurer une relation plus étroite entre d'une part, les élus ou les fonctionnaires et d'autre part, les citoyens en mettant à profit des fonctionnalités telles que :

le courrier électronique qui facilite les contacts avec les élus,

les forums de discussion thématiques où chaque citoyen peut faire connaître publiquement son opinion ou ses propositions)

les questionnaires en ligne.

Il peut s'agir également de développer des systèmes d'e-vote. Dans le premier cas, l'idée d'e-démocratie s'articule à la recherche institutionnelle d'une démocratie plus participative ou consultative par la mise en place de dispositifs ou procédures associant davantage les citoyens à l'élaboration des politiques publiques :

1. Comités de quartier.
2. Référendums locaux.
3. Budget participatif.
4. Jury local de citoyens.
5. Commissions extra- municipales

Par rapport à cette ingénierie institutionnelle, l'internet peut être conçu comme un "simple" système de circulation de l'information qui s'ajoute aux mécanismes ou dispositifs créés pour consulter les citoyens ou les associer aux choix publics. L'internet est alors essentiellement un facilitateur technique qui :

1. Simplifie les contacts entre individus.
2. Leur permet d'économiser du temps.
3. De multiplier leurs échanges.

4.Les domaines de l'e-démocratie

L'e-vote

L'e-vote est un terme englobant différents types de vote, portant à la fois des moyens électroniques de voix exprimées et des moyens électroniques de dépouillement des votes. Les technologies d'e- vote peuvent inclure des cartes perforées, les systèmes de vote de lecture optique et les kiosques de vote spécialisés (y compris les systèmes autonomes d'enregistrement direct de vote électronique).

En général, les deux principaux types d'e-vote peuvent être identifiés :

* **e-vote qui est physiquement supervisé** par des représentants d'organisations gouvernementales ou des autorités indépendantes électorales (par exemple des machines à voter électroniques situés dans les bureaux de vote).

* **e-vote à distance** où le vote est effectué au sein de la seule influence de l'électeur, et n'est pas physiquement supervisé par des représentants des autorités gouvernementales (par exemple le vote de son ordinateur personnel, téléphone mobile, télévision via l'Internet (i-vote)).

- **L'e-Participation** : La « e-Participation » consiste essentiellement en l'utilisation des TIC comme supports à l'intégration puis à l'élargissement des pratiques démocratiques. Ce domaines va faire l'objet du chapitre suivant où il vas être traiter en détails [12].

5. Conclusion

Nous avons essayé tout au long de ce chapitre de presenter le domaines de l'e-democratie et surtout decouvrir ses composants à savoir l'e-vote et l'e-participation.

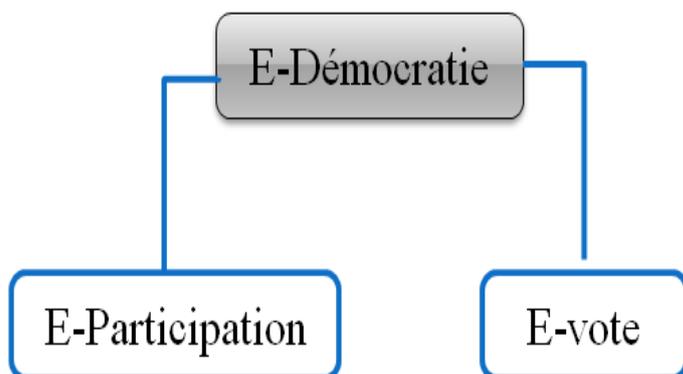


Figure 8 : La hiérarchie des domaines de l'e-gouvernance

Dans le cadre de notre travail, on s'intéressera au domaines de l'e-participation qui fera l'objet du prochain chapitre.

CHAPITRE IV : L'e-participation

L'e-participation, un domaine crucial, qui a comme objectif d'élargir et approfondir la participation politique en permettant aux citoyens de communiquer entre eux et avec leur représentants et gouvernement élus.

La complexité de l'e-Participation traite les résultats du grand nombre de domaines différents de participation, les parties prenantes, des niveaux d'engagement, et les étapes de l'élaboration des politiques, qui caractérisent la recherche et les applications.

Nous allons nous focaliser dans ce chapitre sur ce domaine en donnant au début quelque notion de base. par la suite, nous allons présenter les défis de la e-participation et la contribution de l'utilisation des tic dans ce domaine et nous allons présenter a la fin les trois principaux niveaux de la e-participation a savoir information(e-information), consultation(e-consultation) et participation active(e-décision).

1. Comprendre l'e-participation

L'e-Participation est un terme définissant la mise à disposition, à l'attention d'un large ensemble de citoyens, des moyens technologiques leur permettant d'accéder à des services collaboratifs en ligne. L'objectif est de permettre au plus grand nombre d'utilisateurs de participer aux développements ainsi qu'aux décisions. Son application est particulièrement adaptée dans les cadres législatifs et parlementaires ou dans le contexte de l'e-gouvernance. Des chercheurs dans le domaine d'e-gouvernance ont défini l'e-participation comme : "*l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communications (TIC) pour élargir et approfondir la participation politique en permettant aux citoyens de communiquer entre eux et avec leurs représentants et gouvernements élus*".[27]

1.1. les parties impliquées dans l'e-participation

plusieurs parties sont impliquées dans l'e-participation a savoir [26] :

1. **Représentants élus** choisis par des élections légales pour représenter les citoyens dans les parlements nationaux, les conseils régionaux et locaux, etc.
2. **Le gouvernement/exécutif** : c'est les fonctionnaires et représentants agissant au nom du gouvernement dans le pouvoir.
3. **Parties politiques** : ces groupes agissant en tant que centres d'intérêts politiques.
4. **Organisations non gouvernementales (O.N.G.s) et organismes de société civile (OSC)** : habituellement, des entités démocratiques favorisant des buts particuliers, n'ayant aucune affiliation avec des gouvernements ou l'industrie.
5. **Groupes de citoyen** protégeant des intérêts communs ou poursuivant des objectifs communs.
6. **Milieu universitaire et recherche.**
7. **Industrie** : compagnies, agences et établissements du secteur privé impliqués dans l'utilisation ou la prestation des outils et des services d'e-participation.

2. Comment les TIC peuvent-elles renforcer l'e-participation ?

Pour qu'il y ait participation efficace des citoyens, il faut que les pouvoirs publics aient conscience que l'accès à l'information est un préalable fondamental, que la consultation est indispensable à l'élaboration des politiques et que la participation active du public doit être une relation reposant sur le partenariat. Les nouveaux instruments offerts par les TIC peuvent être utiles dans chacun de ces domaines. Leur impact peut être puissamment renforcé si on les utilise avec les méthodes hors ligne traditionnelles. L'utilisation des TIC peut :

- **Assurer une meilleure accessibilité d'un plus grand volume d'information**

Les TIC constituent de puissants instruments pour chercher, sélectionner et intégrer les énormes masses d'information que détient l'administration publique pour présenter les résultats sous une forme couramment utilisable par chaque citoyen. La fourniture d'une information en ligne classée par événement spécifique ou par catégorie de problèmes et aussi faire appel à des moteurs de recherche, à des logiciels conçus pour améliorer l'intelligibilité des textes administratifs et à la traduction des documents officiels en plusieurs langues, aident à

renforcer l'accessibilité de l'information en ligne par le citoyen en lui permettant de trouver, d'assimiler et d'utiliser l'information pertinente [22].

- **Exploiter pleinement l'interactivité des TIC pour la consultation en ligne**

Le degré d'interactivité qu'offrent les TIC permet de multiplier les thèmes traités, d'élargir le public touché et d'intensifier la consultation des citoyens et autres acteurs pour l'élaboration des politiques publiques. Ces nouveaux outils lancent en même temps de sérieux défis aux pouvoirs publics du fait de leur incidence technique, politique et constitutionnelle. Il existe un certain nombre d'instruments à la disposition des administrations désireuses de recueillir les vues et les suggestions des citoyens sur des questions pour lesquelles une consultation en ligne est envisagée, c'est le cas des portails de consultation ou sites Internet de l'administration, des listes d'adresses électroniques, des forums de discussion en ligne, des systèmes de médiation en ligne appuyant les délibérations et des moyens informatiques utilisés pour les consultations traditionnelles en direct [22].

- **Étudier sérieusement la participation publique en ligne**

L'utilisation des TIC renforce la participation du citoyen en ligne et a un grand influence dans la prise de décision finale par le gouvernement. En égard des objectifs fondamentaux susmentionnés, le recours à la technologie à des fins de diffusion de l'information, de consultation et de participation a aussi pour objectif l'amélioration du processus de décision par une série de dispositifs destinés à [22] :

1. Toucher et faire participer un plus vaste public grâce à un éventail de technologies de consultation et de participation pour tenir compte de la diversité des compétences techniques et des aptitudes à la communication des citoyens, de façon à élargir ainsi la participation.
2. Fournir une information pertinente au public visé sous une forme à la fois plus accessible et plus compréhensible.
3. Donner les moyens d'une consultation plus approfondie.
4. Faciliter l'analyse des opinions exprimées pour aider les décideurs et améliorer l'action publique.
5. Fournir aux citoyens une information en retour pertinente et adaptée pour assurer l'ouverture et la transparence du processus de décision.

6. Suivre et évaluer le processus afin de l'améliorer sans cesse.

3. Les niveaux d'évaluation de l'e-participation

L'évaluation de l'ampleur de la participation électronique évalué en termes de sites Web gouvernementaux selon le contenu, le type de services (informationnel, interactif, transactionnel) et la présence de services dans cinq secteurs que l'ONU définit comme secteurs critiques (éducation, santé, emploi, social, finance); cette évaluation de la participation est estimée par un index composite des éléments suivants :

3.1 Information en ligne

Selon le rapport de l'OCDE (2001), «l'information : est une relation unidirectionnelle dans laquelle l'administration produit et fournit des informations à l'attention des citoyens. Elle englobe à la fois la fourniture « passive » d'informations, qui résulte d'une demande des citoyens, et les mesures « actives » de diffusion de l'information auprès des citoyens. » [27]

L'un des objectifs de l'utilisation des TIC pour la diffusion de l'information est de fournir au public cible une information pertinente sous une forme plus *accessible* et plus *compréhensible*, de façon que les citoyens soient mieux informés et l'action des pouvoirs publics mieux acceptée. Ce sont ces deux aspects qui seront traités :

A) Accéder à l'information

L'accès à l'information est la pierre angulaire de la participation citoyenne, et sa mise en œuvre exige une législation et des textes d'application clairs. Il faut concilier le droit à l'information des citoyens, le droit de l'individu au respect de sa vie privée et la nécessité de la confidentialité si la divulgation d'une information est contraire à l'intérêt public. [22]

B) Comprendre l'information

Étant donné la diversité prévisible des utilisateurs, l'information devait être formulée dans un langage clair et simple qui évite le jargon et les termes juridiques. Parfois, les administrations sont tenues de publier l'information dans toutes les langues officielles ou elle sera soumise à des problèmes de compréhensibilité.

Des recherches consacrées au traitement du langage naturel (TLN) ont donné naissance à des outils TNL qui peuvent être utilisés pour vérifier le style des documents selon des mesures de lisibilité standardisées et pour signaler les expressions importantes et difficiles.

Deux types spécifiques d'outils seront commentés ici, *la vérification de style et l'aide à la traduction* [22] :

- **Style** : La vérification stylistique d'un document repère les mots et expressions «atypiques». Pour ce faire, on peut relier les termes techniques et juridiques à une aide ou à un glossaire en ligne. L'utilisateur peut ainsi naviguer à travers l'information et décider quels sont les mots pour lesquels il a besoin d'explication.
- **Traduction multilingue** : La traduction multilingue revêt une grande importance lorsque l'information à diffuser doit être lue par tous les citoyens dans les pays où il y a plus d'une langue officielle, ou bien dans ceux dont les habitants sont d'origine ethnique différente. La traduction automatique est cependant considérée comme un champ de recherche complexe.

3.2 Consultation en ligne

Selon le rapport de l'OCDE(2001) , « la consultation est une relation bidirectionnelle dans laquelle les citoyens fournissent un retour d'informations à l'administration. Elle repose sur la définition préalable, par l'administration, du thème sur lequel l'avis des citoyens est sollicité et nécessite que ces derniers soient informés. Les administrations définissent les thèmes de la consultation, posent les questions et gèrent le processus, tandis que les citoyens sont invités à faire part de leurs vues et de leurs opinions ». [27]

Les TIC offrent aux décideurs publics la possibilité de contacter directement les usagers des services et les administrés pour connaître leur point de vue. Les administrations restent tenues d'examiner avec soin les différents types d'informations dont elles disposent pour se prononcer sur le succès probable de l'action qu'elles projettent.

Lorsque la consultation se borne à informer les pouvoirs publics, qui se réservent la décision finale, on peut considérer que les citoyens pourront exercer une plus grande influence sur le contenu de la politique à mener si la consultation intervient à un stade précoce du processus de décision. On peut également faire valoir que si la consultation porte sur un projet précis de texte, les citoyens doivent posséder les aptitudes à la communication requises pour interpréter une terminologie habituellement très empreinte de juridisme avant de pouvoir formuler des observations pertinentes. Si les citoyens ont la possibilité de faire des commentaires préalablement à ce stade, ils auront toujours besoin d'être bien informés sur le dossier, mais l'information pourra être plus abordable et plus compréhensible, résultat qui peut être obtenu si on fait appel aux TIC. [22]

3.3 Participation active en ligne(e-décision)

Selon le rapport de l'OCDE(2001) , « la participation est une relation basée sur un partenariat avec les administrations dans laquelle les citoyens sont activement engagés dans les processus décisionnels et d'élaboration des politiques. Cette relation reconnaît aux citoyens la possibilité de proposer des options et d'orienter le dialogue sur les politiques, même si la responsabilité de la décision finale ou de la formulation des politiques continue d'incomber au gouvernement . » [27]

En permettant uniquement aux citoyens de décider entre plusieurs propositions, l'administration renonce à la possibilité d'obtenir d'eux un maximum de contributions et, de leur côté, les citoyens ne sont pas en mesure d'exprimer leur véritable opinion. L'étude de l'OCDE des citoyens partenaires (2001) indique que peu de pays ont commencé à s'occuper de la participation active des citoyens et souligne la rareté des exemples de bonnes pratiques.

Pays	e-Information	e-Consultation	e-Decisiob	Total
Royaume-Uni	17	26	15	58
Etat-Unis	16	25	15	56
Canada	12	26	10	48
Chili	14	21	13	48
Estonie	13	19	12	44
Nouvelle_Zélande	14	17	9	40
Philippines	13	19	7	39
France	13	19	5	37
pays-bas	13	20	4	37
Australie	13	16	7	36
Mexico	10	17	8	35
Argentine	10	15	9	34
Irland	14	13	7	34
Suède	13	15	6	34
Allemagne	13	13	5	31
Rep. de corée	10	13	5	28
Italie	10	10	7	27
Singapour	11	10	6	27
Suisse	11	7	9	27
Danemark	09	10	7	26
Finlande	9	9	8	26
Portigal	11	12	2	26
Japon	10	10	5	25
Bolivie	7	12	4	23
Rep. dominicaine	7	13	3	23
rang de la France	6	6	18	8

Tableau 7 : Classement des pays en e-participation selon l'ONU(2003)

4. Les domaines d'e-participation

Dans ce qui, on présente des domaines spécifiques de l'engagement des citoyens et l'implication dans le processus démocratique à travers l'utilisation des TIC. Il s'agit notamment de :

Fourniture de renseignements	On utilise les TIC pour structurer, représenter et gérer des informations dans les contextes de participation
Communauté déconstruction / environnements collaboratifs	On utilise les TIC pour soutenir les individus se rassemblent pour former des communautés, les communautés.
Consultation	On utilise les TIC dans les initiatives officielles par des organismes publics ou privés pour permettre aux intervenants d'apporter leurs avis sur les questions spécifiques
Les campagnes	On utilise les TIC pour la protestation, les pétitions et autres formes d'action collective.
Propagande électorale	pour soutenir les politiciens, les partis politiques et des lobbyistes dans le contexte des campagnes électorales
Délibération	On utilise les TIC pour soutenir des discussions virtuelles, permettant la réflexion et l'examen des questions
Les discours	On utilise les TIC pour appuyer l'analyse et la représentation du discours
Médiation	On utilise les TIC pour résoudre les différends ou des conflits en ligne
L'aménagement du territoire	On utilise les TIC dans la planification urbaine et l'évaluation environnementale
ePolling	On utilise les TIC pour mesurer l'opinion publique
eVote	TIC dans le contexte du vote du public dans les élections, référendums ou plébiscites locaux

Tableau 8 : Domaines d'e-participation

5. Les outils d'e-participation

Chambres de Chat	Les applications Web, où une session de chat se déroule en temps réel.
Forums de discussion	Les applications Web pour des groupes de discussion en ligne où les utilisateurs, généralement avec des intérêts communs, peuvent échanger des messages ouverts sur des questions spécifiques eParticipation. Les utilisateurs peuvent choisir un sujet, voir un «fil» des messages, répondre et de publier leur propre message
Jeux de la prise de décision	Ces permettent généralement aux utilisateurs de visualiser et d'interagir avec des animations qui décrivent, illustrent ou simulent des aspects pertinents d'un problème, ici avec le champ spécifique de la politique de prise de décision
Communautés virtuelles ePanneaux	Les applications Web dans lequel les utilisateurs ayant un intérêt commun puissent se rencontrer dans un espace virtuel pour communiquer et établir des relations Les applications Web où un «recrutés» ensemble, par opposition à un ensemble auto-sélectionnés, les participants donnent leur point de vue sur une variété de questions à des intervalles spécifiques sur une période de temps
ePétitions	Les applications Web où un «recrutés» ensemble, par opposition à un ensemble auto-sélectionnés, les participants donnent leur point de vue sur une variété de questions à des intervalles spécifiques sur une période de temps
Le sondage délibératif	Les applications Web qui combinent la délibération dans les discussions en petits groupes avec un échantillonnage aléatoire afin de faciliter l'engagement du public sur des questions spécifiques

eConsultation	es applications Web conçues pour des consultations qui permettent aux intervenants à fournir des informations sur un sujet et d'autres pour répondre à des questions spécifiques et / ou présenter des commentaires ouverts
eVoting	Internet à distance est activé pour le vote mobile le vote par téléphone, fournissant un environnement sûr pour le décompte des voix
Webcasts	Enregistrements en temps réel des réunions transmises sur l'internet
Wikis	Les applications Web qui permettent aux utilisateurs d'ajouter et modifier du contenu collectivement
Blogs	Des pages Web qui ressemblent à un journal d'une personne
Surveys	Basée sur le Web, questionnaires auto-administrés, où le site affiche une liste de questions que les utilisateurs soumettent leurs réponses en ligne
Outils SIG	Les applications Web qui permettent aux utilisateurs d'avoir un regard sur des cartes qui sous-tendent les problèmes de planification et de les utiliser de différentes manières
Moteurs de recherche	Les applications Web pour aider les utilisateurs à trouver et récupérer des informations pertinentes typiquement en utilisant la recherche mot-clé
Les services d'alerte	Une communication bidirectionnelle des alertes pour informer la population d'un article de nouvelles ou un événement .
Frequently asked questions (FAQ)	Un arbre de questions et de réponses qui peuvent être recherchées à l'aide des mots-clés ou en entrant une question.
Portails Web	Sites Web offrant une passerelle vers un ensemble d'informations et d'applications spécifiques

Outils Groupware	Environnement d'outil pour soutenir les travaux de groupe sur ordinateur
------------------	--

Tableau 9 : Outils d'e-participation

Les outils les plus utilisés sont mis en évidence avec la figure 9 :

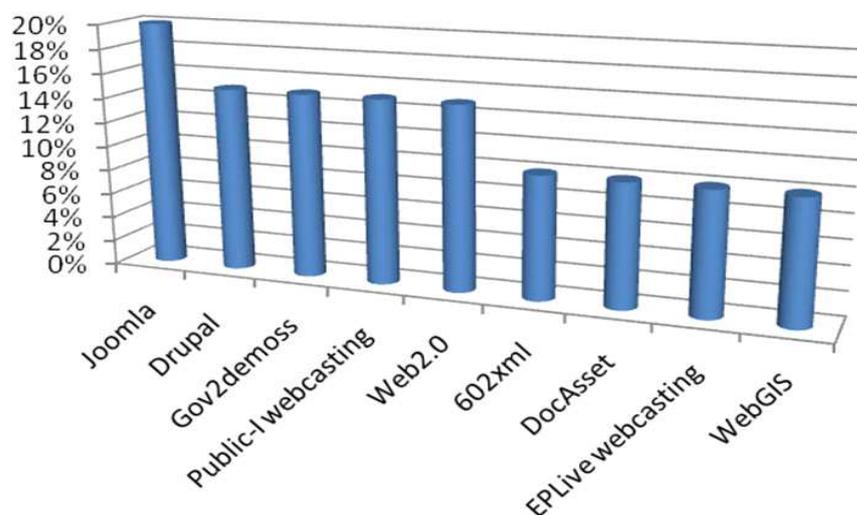


Figure 9 : les outils les plus utilisés

6. Les obstacles à l'e-participation

Améliorer l'eParticipation n'est pas simple et implique de faire face à une variété de défis. Relever ces défis exige une compréhension des obstacles qui entravent le progrès. Les principaux obstacles à l'eParticipation sont [26] :

Obstacles politiques

- Manque de confiance des citoyens dans les institutions politiques.

- Manque d'engagement de politiciens et des administrations publiques à interagir avec les citoyens via les TIC.
- Manque de volonté politique de modifier le processus de la démocratie pour tenir compte des contributions de participation.

Obstacles organisationnels et juridiques

- Difficultés d'adaptation des responsabilités et des structures de décision dans les institutions gouvernementales pour accueillir la participation par le biais des médias électroniques.
- Difficultés institutionnels pour la coopération et la coordination de compétences et de ressources.
- contraintes fixées par la réglementation juridique existante qui est mal cadrée pour accueillir la participation électronique (par exemple, principes du vote secret et personnel dans le contexte du vote électronique).

Obstacles de définition de la valeur

- Difficultés à définir le rôle de l'eParticipation dans la création de valeur : démocratique, sociale, économique, environnemental et en matière de gouvernance.
- Difficultés dans la spécification et la mesure des améliorations de valeur attendue.

Obstacles sociaux :

- Attitudes culturelles et les modèles comportementaux qui entravent l'engagement public.
- Accès inégal à la technologie et l'alphabétisation technologique.
- Manque d'engagement politique dans la catégorie des jeunes.

Obstacles technologiques :

- Les carences des infrastructures (pour l'accès à l'Internet par exemple).
- Manque d'expertise en conception dans le domaine de l'e-Participation.
- Développement insuffisant des technologies clés.

Obstacles de déploiement :

- Echange de connaissances insuffisant entre la recherche et la pratique.
- Manque des directives, instructions, le soutien pour le déploiement des l'outil de l'e-Participation.
- Manque d'expérience des implémentations à grande échelle.

7. Les projets de l'e-participation

A ce jour ,plusieurs projets e-participation ont été lancé que se soit pour des gouvernements ou des particuliers (exsociété de developpement,..).L'echec ou la reussite de ces projets de ces projets necessite des études menés par des experts.

MOMENTUM est une équipe composée d'un groupe indépendant d'experts, comprenant des cadres internationaux. Ces experts participeront à des événements organisés par MOMENTUM où ils serviront comme conférenciers, invités pendant les sessions de discussion pour fournir des feedbacks sur l'évolution du projet et des résultats. L'interaction avec ces experts extérieurs apportera aussi des pratiques précieuses dans le domaine de l'e-Participation aux projets de l'e-Participation. MOMENTUM vise à :

- coordonner les projets d'e-Participation existants et ceux de l'avenir qui sont cofinancés par la Commission européenne .
- consolider leurs résultats .
- fournir une rétroaction (feedback) à leurs directeurs .
- faire progresser le haut niveau de l'engagement politique.

on présentera dans le cadre de cette étude les 20 projet financés par la communauté européenne depuis 2006

7.1 Projets financés dans le cadre de l'action préparatoire eParticipation 2006

Leur date de lancement en 3 catégories comme le montre la figure suivante



- appuyer les choix terminologiques en rédaction législative, pour assurer aux rédacteurs juridiques et décideurs d'avoir le contrôle sur le langage juridique au niveau national et européen.

2. LEGEESE

Description de LEGEESE

LEGESE fournit un ensemble d'outils pour permettre aux autorités locales à trouver et mettre en place des liens vers les documents pertinents législatifs d'EU. Il offre aux citoyens un point facile d'accès unique à lire et à comprendre ces documents législatifs dans leur propre langue, et de suivre l'histoire et les progrès de mise en œuvre législative.

- vise des questions juridiques et environnementales (changement climatique et la gestion des déchets), que le service Bristol ePetitions facilite la participation des citoyens.

Description du projet

Dans ce projet, une plate-forme intégrant les TIC pour mener des discours en ligne sur les questions législatives, impliquant les décideurs, les citoyens et les autres groupes socio-économiques dans les quatre zones de Hambourg (Allemagne), Thessalonique (Grèce), Massa (Italie) et Alston (UK).

Objectifs de LEXIPATION

Permettre de mener des discours en ligne dans une variété des contextes.

L'idée de base est d'utiliser LexiPation comme un référentiel d'informations et un moyen de faciliter les discussions démocratiques et la formation participative de l'opinion publique sur les quatre étapes d'un processus législatif soit :

- 1) l'élaboration des politiques.
- 2) la discussion des projets de loi.
- 3) la mise en œuvre de la législation.
- 4) les modifications et le suivi.

4. LEX-IS :

Description du projet : La vision du projet LEX-IS est d'améliorer le processus législatif à travers le renforcement la participation de la jeunesse dans le débat public des lois entre les parlements, les citoyens et les entreprises sur les questions-clé pour la société en utilisant les TIC.

- Améliorer le processus législatif dans les parlements nationaux à travers le renforcement la participation du public dans les étapes préparatoires de ce processus à l'aide des outils des méthodologies de TIC.
- Etablir un réseau LEX-IS, qui se compose des membres du LEX-IS (parlements, universités, sociétés), ainsi les ONG. Ce réseau permet le développement de questions législatives et le renforcement de la coopération entre les Parlements dans deux Etats
- Accroître la sensibilisation, en organisant des canaux de communication afin de renforcer et d'approfondir le réseau LEX-IS à un large public en :

1. partageant les expériences à travers le forum LEX-IS .
2. créant des liaisons avec les initiatives existantes et les projets connexes.

- Modéliser les éléments juridiques (directives, lois, décrets) de manière à aider la visualisation des arguments juridiques pour le public.
- Modéliser les processus pendant les phases préparatoires législatifs (préparation des lois, le débat, la formation de projets de loi), avec l'utilisation des technologies de gestion de Workflow. Les outils utilisés pour atteindre les objectifs du projet sont le forum de discussion s, e-sondages et la documentation juridique, des représentations graphiques des objets créés par la loi les et des outils de visualisation.

5. SEAL : (Smart Environment for Assisting the drafting and debating of Legislation

Description du projet : SEAL est un projet e-Participation, dans lequel trois éditeurs différents ont été testés et évalués par les utilisateurs de quatre différents parlements européens.

Objectif de SEAL

6. TID+

Description du projet

En Juin 2001, le gouvernement estonien a lancé un portail de la participation du public nommé "Today I Decide». L'outil a donné aux citoyens une occasion de proposer, discuter et voter sur la nouvelle législation. Le projet TID + vise à diffuser des outils et une documentation complète qui peut être utilisé de manière optimale, et la rendre disponible gratuitement pour une utilisation non commerciale à tous les acteurs intéressés pour accroître la participation des citoyens.

Les principaux objectifs du projet sont

1. pour élaborer et diffuser un outil en ligne, basé sur des solutions open source, qui permet aux citoyens la participation dans le processus législatif de la prise de décision ; cet outil doit être facile à utiliser et devrait être facilement adaptable par les gouvernements et institutions intéressées.

2. pour développer et diffuser la documentation nécessaire et les directives qui permettent une utilisation productive et efficace de l'outil dans le processus législatif de prise de décision. Cette documentation doit inclure les expériences passées, des informations sur les obstacles qui pourront rendre l'outil inefficace.

7.2 Projets financés dans le cadre de l'action préparatoire eParticipation 2007

1. CitizenScape

Description du projet : CitizenScape sera un espace flexible en ligne qui intègre les réseaux sociaux et d'autres technologies Web 2.0. La méthodologie de l'e-Participation du citoyen va créer un modèle accessible et inclusif pour engager les citoyens à la prise de décision.

Les objectifs de CitizenScape

Fournir des outils, des applications et des services qui permettent aux citoyens de contribuer aux processus législatifs et de prise de décision et d'examiner l'application de la législation européenne initiée par les autorités locales. CitizenScape comprendra des acteurs clés, à savoir les acteurs de la société civile et les institutions publiques.

Intégrer et tester l'état de l'art Web 2.0 de réseau social basé sur les TIC des outils pour faire participer les citoyens au débat et à participer à la mise en œuvre de l'UE.

Définir les conditions précises à remplir, les besoins exprimés par les citoyens pour une participation collective à des questions importantes de l'UE, et les obstacles spécifiques à

Activer la discussion sur les effets nocifs du tabagisme entre les élus et la société civile.

Présentation du projet :Le thème choisi pour ce projet est : les effets nocifs du tabac.

- Faciliter la discussion entre les élus et la société civile sur les questions politiques émergentes qui ont un impact potentiel sur tous les pays au sein de l'Union européenne.
- Renforcer la lutte de l'UE contre le tabagisme .
- Améliorer la qualité des services fournis aux citoyens .
- Accroître la sensibilisation des activités du Parlement entre ses citoyens et actifs. L'outil de Demo@work est un portail Web .La plate-forme technologique proposée est créée grâce à l'utilisation de deux plates-formes open source (eRepresentative et Gov2DemOSS).

4. IDEAL-EU Intégrer les pilotes d'e-participation au niveau régional en Europe

Ce projet vise à concevoir un Workflow innovant et de le mettre en œuvre grâce aux TIC qui forment la plateforme techniques de l'UE. Cette plateforme permet d'intégrer la législation, les compétences, les ressources d'Internet, le réseau social, la consultation des intervenants et la délibération.

- Mettre en œuvre une plateforme de réseau social pour l'interaction des citoyens.
- Cartographier les aspects de la d'e-Participation durable à travers les communautés, les sociétés et les systèmes politiques.
- Constituer une Fondation à but non lucratif pour l'analyse de l'impact d'e-Participation.

Les citoyens sont des acteurs importants dans les questions de changement climatique. Leurs idées aideront les décideurs à élaborer une législation qui sera acceptée par le grand public. Le projet est piloté par dix pays : Belgique, République Tchèque, France, Allemagne, Italie, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Suède et Royaume-Uni.

Le projet eCommittee vise à :

- trouver des moyens novateurs pour les citoyens de l'UE à s'impliquer davantage dans l'élaboration de la législation au niveau du Parlement européen à travers des discussions en ligne et des représentations auprès des membres du Parlement européen.
- Mettre en œuvre le réseau ourclimate.eu, un réseau de citoyens de l'U ainsi les ONG et les entreprises sont intéressées pour participer dans le processus de la législation sur le changement climatique.

1. Responsabiliser l'étape de formation loi la proposition.
2. Soutenir le débat au niveau municipal.
3. Cibler les questions législatives et politiques de l'Energie et l'Environnement,

- Mettre en les informations législatives et les questions environnementales spécifiques et de l'énergie qui sont délibéré.

Le projet VEP vise comme un projet expérimental à l'intégration des jeunes citoyens de l'UE de 3 régions différentes (Lulea, Barcelone, Flandre) dans le processus décisionnel du Parlement européen. Les jeunes citoyens seront capables de :

- accéder aux informations pertinentes via le portail VEP,
- partager des réflexions avec les autres participants,
- rédiger des rapports sur des sujets spécifiques
- donner leur avis.

Les objectifs de VEP

- L'utilisation de logiciels MegaConferencing (massif de vidéoconférence entre 100-400 participants) dans les sessions du Parlement virtuel.
- L'utilisation de la technologie mobile relié au reste des outils pour le vote, ce qui et recueille l'opinion.

8. VOICE : Donner une voix populaire dans la législation européenne

- mettre en œuvre des canaux de communication directs entre les citoyens d'une région et leurs représentants élus, et vice versa.
- protéger le consommateur, qui est une grande pertinence directe pour les citoyens

7.3 Projets financés dans le cadre de l'action préparatoire

eParticipation 2008

1. EMPOWER

Présentation du projet

EMPOWER est un Projet de l'eParticipation cofinancé par la Commission européenne dans les actions préparatoires de l'UE. EMPOWER vise à motiver et à renforcer la participation des ONG et des citoyens dans le processus décisionnel sur les questions environnementales telles que : le changement climatique mondial, les forêts, les océans, le forage pétrolier, la pollution atmosphérique, la pollution de l'eau en fournissant des méthodes et outils pour soutenir la participation des citoyens.μ

Le projet utilisera des outils de TIC de l'eParticipation pour permettre une communication transparente, interactive et démocratiques, dont les résultats sont : des propositions, des points de vue des ONG et des citoyens concernant par ces questions environnementales.

Les principaux objectifs du projet sont les suivants :

1. Établir un réseau pertinent EMPOWER.
2. Établir une zone transfrontalière de communication en ligne.
3. Renforcer et améliorer la transparence et l'accessibilité des pétitions.
4. Renforcer la coopération et promouvoir des actions pour la mise en place d'une politique communément acceptée de l'environnement

2. EuroPetition :

EuroPetition sera un service transeuropéen des autorités locales fournissant l'engagement des citoyens distribués et l'interaction avec des pétitions en ligne.

Le projet permet de renforcer la participation à la prise de décision démocratique et à contribuer à une meilleure législation en appliquant les dernières disponibles outils TIC. Le projet travaillera avec les pouvoirs locaux et les citoyens dans chacun des cinq territoires pilotes en ES, IT, NL, SE, UK, afin de construire des pétitions. Le projet vise à créer un processus simple et évolutif qui va construire un soutien local pour les pétitions et ensuite de migrer vers d'autres territoires.

- Démonstration d'un service local et EuroPetition l'échelle européenne.
- Une participation accrue des citoyens dans les questions européennes et / ou les problèmes transfrontaliers entre les pays de l'UE.
- L'exploitation durable du Service EuroPetition.

3. HUWY - Sites Web Hub pour la participation des jeunes

Le projet HUWY vise à soutenir la Participation des jeunes dans les politiques de l'Internet et sa gouvernance, à travers une discussion distribuée. Le projet HUWY est un moyen efficace pour impliquer les jeunes dans la prise de décision et de piloter un modèle de discussions distribués.

- Encourager les jeunes citoyens européens d'être actifs dans les processus démocratiques.
- Impliquer les jeunes dans l'élaboration des politiques liées à l'Internet et sa gouvernance.
- Soutenir l'utilisation positive d'Internet.

4. U@MARENOSTRUM

- Offrir aux citoyens l'occasion de travailler ensemble afin d'essayer d'influencer la prise de décision sur les intérêts particuliers communs ou des préoccupations liées aux questions environnementales.
- Fournir à la fois aux décideurs et au public des informations claires et compréhensibles sur le processus de prise de décision pour le domaine de la politique environnementale.
- Familiariser les citoyens avec le processus de décision, ce qui rend facile pour les citoyens de visualiser et d'identifier les étapes du processus décisionnel.
- Permettre aux personnes ayant les mêmes intérêts pour former des groupes qui participent à la prise de décisions sur les questions environnementales dans la région méditerranéenne.
- Utiliser des TIC pour résoudre les problèmes multilingue et multiculturelle.

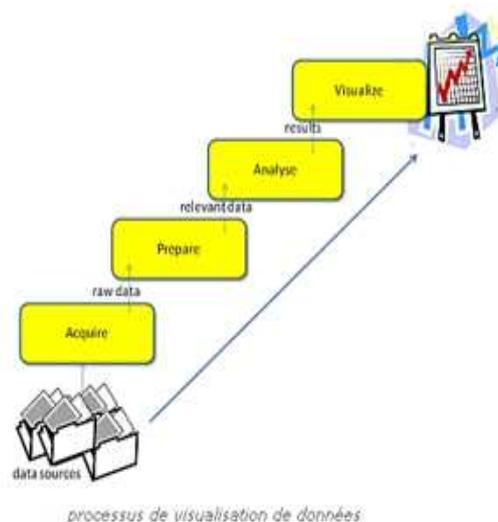
VIDI représente une solution technologique très innovante, basée sur la combinaison puissante de la linguistique et l'analyse statistique des documents texte (des discussions) afin d'en extraire des informations, connu sous le nom de Text Mining, qui permet en outre de donner des opinions sur des discussions, connu sous le nom Opinion Mining, y compris l'estimation de leur impact sur la législation. On utilise des techniques de visualisation, l'une des techniques de Data Mining, pour présenter des vues différentes sur l'information et permettant une navigation efficace à travers cette grande espace d'information.

La vision principale du VIDI est de permettre une interaction plus efficace entre les citoyens et les décideurs politiques, en permettant une meilleure compréhension de l'opinion publique

- Recueillir des données, qui permettent l'acquisition des données provenant des sources de données.
- Filtrer (prétraiter) les données afin de les avoir dans la forme requise par d'autres analyses.
- Analyser les données, qui appliquent des méthodes différentes pour l'analyse des données.
- Visualiser les résultats de l'analyse.

1. Le premier est celui de la dimension. Du point de vue du citoyen, comment la technologie peut-elle permettre à l'individu de se faire entendre sans être noyé dans la masse des débats ? Une façon d'aborder le problème est de concevoir une technologie qui aide l'individu à participer activement en lui donnant les moyens électroniques de trouver des concitoyens partageant un point de vue similaire. La technologie et les mesures qui l'accompagnent doivent rendre possible l'émergence d'espaces publics virtuels tels que la voix de chaque individu puisse acquérir une dimension collective (publique). Du point de vue des pouvoirs publics, le défi est de savoir comment écouter chaque individu et lui répondre. Favoriser le développement des communautés en ligne et mettre au point des moyens de participation en ligne à leur usage pourrait déboucher sur une approche plus collective. Il faut déterminer comment la participation en ligne est perçue par un profil représentatif de communautés des pays membres de l'OCDE et établir des normes pour la conception d'outils de participation en ligne des communautés qui tiendront compte de la diversité de leurs besoins.

Pour donner une meilleure vision d'un projet d'eParticipation ou le citoyen prend part à la



discussion politique, on citera l'exemple de

Figure 10 : Processus de visualisation de données

6. VOICES :

VOICES est un projet complémentaire, intégrant les fonctionnalités du projet Voice. Les partenaires de ce projet contiennent des experts du domaine de l'e-participation, de développement de jeux, de communication et d'analyse des politiques de cinq pays européens. Voices sera mise à jour afin d'améliorer le dialogue entre citoyens de différentes régions et leurs décideurs, en créant ainsi un lien direct entre les citoyens et les représentants de leur région.

- intégrer des applications qui permettent aux utilisateurs (citoyens, députés) d'avoir l'accès à une multitude d'outils de pointe : la traduction automatique, résumés texte automatique, les moteurs de recherche améliorés.
- Inclure un des jeux vidéos, en tant que composante d'apprentissage, la plateforme Voices rendra la procédure de prise de décision accessible à un large public (surtout chez les jeunes citoyens), fournissant ainsi la compréhension nécessaire et leur permettre de contribuer activement à la plateforme.

7. WAVE : - Welcome to Argument Visualization in Europe

Le projet WAVE vise à améliorer la transparence du processus décisionnel communautaire au niveau national et européen en utilisant des techniques de visualisation pour rendre l'impact de la législation environnementale sur le changement climatique plus accessible et facile à comprendre pour les citoyens, les groupes d'intérêts spéciaux et des décideurs. WAVE va déployer Debategraph (www.debategraph.org), une plateforme utilisant la visualisation, dans un environnement multilingue.

- Engager un large éventail de citoyens dans les essais et tester l'efficacité des outils de visualisation en aidant les citoyens à partir d'une variété de pays pour mieux comprendre les questions complexes de la société et de l'environnement.

8. Technologies utilisées dans ces projets :

La liste des technologies utilisées et le pourcentage de leur mise en œuvre dans les projets de MOMENTUM ci-dessous.

TABLE 13: TECHNOLOGIES USED		
<i>Technologies</i>	<i>Percentage</i>	<i>Projects</i>
Web Services	60% (12/20)	DALOS, Legese, LEX-IS, SEAL, CitizenScape, eCommittee, Ideal- EU, VEP, VOICE, U@MARENOSTRUM, EuroPetition, VOICES
Electronic Mail	60% (12/20)	Legese, LEX-IS, LexiPation, CitizenScape, FEED, Ideal- EU, VEP, eMPOWER, WAVE, U@MARENOSTRUM, EuroPetition, HUWY
File Sharing	60% (12/20)	DALOS, Legese, LexiPation, SEAL, CitizenScape, eCommittee, VEP, eMPOWER, WAVE, U@MARENOSTRUM, EuroPetition, HUWY
RSS Syndication	50% (10/20)	LexiPation, SEAL, TID+, CitizenScape, FEED, eMPOWER, WAVE, U@MARENOSTRUM, EuroPetition, HUWY

Semantic Web Technology	45% (9/20)	DALOS, LEX -IS, SEAL, Demos@Work, FEED, VOICE, U@MARENOSTRUM, VIDY, VOICES
Electronic Services	45% (9/20)	Legese, LEX -IS, CitizenScape, FEED, VEP, VOICE, U@MARENOSTRUM, EuroPetition, VOICES
Social Informatics	45% (9/20)	DALOS, LexiPation, TID+, CitizenScape, eMPOWER, WAVE, U@MARENOSTRUM, EuroPetition, HUWY
Instant Messaging	35% (7/20)	Legese, CitizenScape, eCommittee, VEP, eMPOWER, U@MARENOSTRUM, EuroPetition
Natural Language Processing	35% (7/20)	DALOS, SEAL, Demos@Work, VOICE, U@MARENOSTRUM, VIDY, VOICES
Technical Interoperability	35% (7/20)	DALOS, Legese, CitizenScape, eCommittee, VEP, U@MARENOSTRUM, EuroPetition
Other	30% (6/20)	Legese, CitizenScape, Demos@Work, eCommittee, EuroPetition, HUWY
Streaming Media Technologies	30% (6/20)	Legese, CitizenScape, eCommittee, Ideal- EU, VEP, EuroPetition

Identity Management	30% (6/20)	LexiPation, TID+, CitizenScape, VEP, EuroPetition, HUWY
Ontological Engineering	25% (5/20)	DALOS, LEX -IS, FEED, U@MARENOSTRUM, HUWY
Filtering Technologies	25% (5/20)	FEED, VOICE, U@MARENOSTRUM, HUWY, VOICES
Groupware	25% (5/20)	SEAL, CitizenScape, U@MARENOSTRUM, EuroPetition, HUWY
Folksonomy Engineering	20% (4/20)	Legese, LexiPation, TID+, FEED
Computational Linguistics	10% (2/20)	DALOS, VIDY
Organizational Interoperability	10% (2/20)	DALOS, HUWY
Semantic Interoperability	10% (2/20)	DALOS, U@MARENOSTRUM
Agent Technology	5% (1/20)	FEED
Data Mining	5% (1/20)	DALOS
Mobile Technologies	5% (1/20)	VEP

Tableau 10 : techniques utilisées dans les projets

Etapas de chaque projet :

TABLE 26: PROJECT ACTIONS				
PROJECT	Project Stages			
	Requirements Ready	Platform Available	Pilots Start-Completion	Project Completed
DALOS	3/2007	6/2007	7/2007-6/2008	6/2008
LEGESE	3/2007	6/2007	9/2007-6/2008	6/2008
LEX- IS	4/2007	12/2007	1/2008 -6/2008	6/2008
LEXIPATION	2/2007	3/2007	4/2007- 12/2007	6/2008
SEAL	9/2007	2/2008	3/2008- 4/2008	12/2008
TID+	6/2007	1/2008	2/2008- 4/2008	6/2008
CITIZENSCAPE	3/2008	9/2008	1/2009- 12/2009	12/2009
DEMOS@WORK	3/2008	12/2008	1/2009-9/2009	12/2009
eCOMMITTEE	2/2008	6/2008	8/2008-12/2009	12/2009
FEED	3/2008	12/2008	1/2009-12/2009	12/2009

IDEAL- EU	3/2008	6/2008	9/2008-11/2008	12/2009
VEP	4/2008	6/2008	11/2008-8/2009	12/2009
VOICE	3/2008	8/2008	9/2008-8/2009	12/2009
eMPOWER	6/2009	10/2009	11/2009- 12/2010	12/2010
EuroPetition	6/2009	9/2009	9/2009-12/2009	12/2010
HUWY	7/2009	12/2009	1/2010- 4/2010	1/2011
U@MARENOSTRUM	2/2009	8/2009	9/2009-9-2010	12/2010
VIDI	6/2009	3/2010	4/2010-12/2010	12/2010
VOICES	4/2009			12/2010
WAVE	5/2009	8/2009	9/2009-8/2010	1/2011

Tableau 11 : Les étapes de chaque projet

9. les principaux défis de la participation en ligne

La participation citoyenne en ligne à l'élaboration des politiques publiques est nouvelle et les exemples de bonnes pratiques sont rares. Les gouvernements doivent tirer parti des innovations en cours d'introduction à l'échelon local, au niveau parlementaire et à l'étranger. À l'évidence, toute approche de la participation en ligne qui donne de bons résultats dans un certain contexte doit être adaptée à la culture, aux traditions et aux objectifs des autres organismes cherchant à reproduire cette expérience. Selon le rapport de l'OCDE, cinq grands défis pour la participation citoyenne en ligne à l'élaboration des politiques publiques ont été recensés [22] :

1. Le premier est celui de la dimension. Du point de vue du citoyen, comment la technologie peut-elle permettre à l'individu de se faire entendre sans être noyé dans la masse des débats ? Une façon d'aborder le problème est de concevoir une technologie qui aide l'individu à participer activement en lui donnant les moyens électroniques de trouver des concitoyens partageant un point de vue similaire. La technologie et les mesures qui l'accompagnent doivent rendre possible l'émergence d'espaces publics virtuels tels que la voix

de chaque individu puisse acquérir une dimension collective (publique). Du point de vue des pouvoirs publics, le défi est de savoir comment écouter chaque individu et lui répondre. Favoriser le développement des communautés en ligne et mettre au point des moyens de participation en ligne à leur usage pourrait déboucher sur une approche plus collective. Il faut déterminer comment la participation en ligne est perçue par un profil représentatif de communautés des pays membres de l'OCDE et établir des normes pour la conception d'outils de participation en ligne des communautés qui tiendront compte de la diversité de leurs besoins.

2. Le second est celui de la création des capacités et de l'instauration d'une citoyenneté active : il faut tirer parti au maximum des TIC pour encourager les citoyens à délibérer de façon constructive sur les problèmes de société, à s'intéresser aux débats et à y prendre part. À cet effet, il faut que l'information soit accessible et compréhensible ; les occasions de débattre doivent naître grâce à des instruments tels que la prochaine génération des forums de discussion. Un autre aspect de ce défi est la participation à la prise de décision d'une jeunesse qui se tient à l'écart de l'univers politique. Les études sur les attitudes des jeunes à l'égard de la pratique politique montrent que cette population est souvent très indifférente à la politique traditionnelle, mais que l'absence de participation des jeunes les laisse tout aussi insatisfaits. Il importe de mettre au point des instruments de participation en ligne grâce auxquels les jeunes pourront comprendre les processus de décision collective et s'y associer.

3. Le troisième défi est celui de la cohérence, les administrations devant avoir une vision complète du cycle de vie des décisions. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) peuvent venir à l'appui des processus d'information, de consultation, de participation, d'analyse, de retour d'informations et d'évaluation. Il faut veiller à ce que les connaissances recueillies à chaque phase du cycle soient correctement exploitées durant les autres phases en vue d'une meilleure formulation des politiques et d'une meilleure information des citoyens. Il convient de se demander si, et dans quelle mesure, les techniques de gestion du savoir peuvent conforter la prise de décision.

4. Le quatrième défi est celui de la mobilisation à tous les niveaux. Les pouvoirs publics doivent adapter les structures et les processus de décision de façon à ce que les résultats des consultations en ligne soient analysés, diffusés et utilisés. Il faut faire largement connaître cette détermination, la concrétiser par des actes et la contrôler régulièrement. Pour obtenir cette mobilisation et créer les capacités indispensables, on pourra tirer parti de l'expérience des collectivités locales, des Parlements et des autres pays.

5. Enfin, le cinquième défi a trait à l'évaluation de la participation en ligne. Il s'agit de déterminer ce qui a été ou n'a pas été réalisé. Il faut savoir comment juger les avantages et les incidences de l'application de la technologie aux processus de décision. Au fur et à mesure que les pouvoirs publics favorisent de plus en plus le développement des TIC pour

faire participer davantage les citoyens, il est de plus en plus nécessaire d'apprécier si la participation électronique répond aux objectifs des citoyens et des pouvoirs publics. Mais comment faut-il procéder à l'évaluation et que faut-il évaluer ?

Pour donner une meilleure vision d'un projet d'eParticipation ou le citoyen prend part à la discussion politique, on citera l'exemple de

Exemple de Toscane :

Pour donner un exemple sur la manière avec laquelle les institutions peuvent réellement donner forme (formule, façon) à la participation, il serait intéressant de citer le cas de la région Toscane en Italie. Dans les dix dernières années, le gouvernement régional de Toscane, et sous la pression de la réforme constitutionnelle au niveau national, s'est vu contraint de réaliser une transformation complexe visant à migrer de la consultation et concertation traditionnelles avec les acteurs locaux (associations professionnelles, syndicats, et les autorités publiques de niveau inférieur) – qui visaient à faire participer le secteur privé et public de la région dans les différentes instances de programmation stratégique et de mise en œuvre – vers une participation adéquate des citoyens dans le processus de législation, de réglementation et, plus largement, de la décision publique.[96] Selon les dispositions de l'ensemble des lois régionales votés, les grandes lignes d'un processus de décision typique "standard" pourrait être représentée selon le schéma qui suivra. Les étapes du processus mis en évidence par les boîtes « Participation » incluent les « quatre niveaux » classiques du premier modèle de Gouvernance (traditionnelle et / ou électronique) introduit par [88, 89] - à savoir:

- La diffusion de l'information, ou la distribution de l'information complète, objective, fiable, pertinente, facile à trouver et à comprendre;
- La consultation, ou la participation des citoyens et des intervenants dans un exercice commun ayant des objectifs clairs et des règles, et dont les limites sont bien définies et l'obligation du gouvernement à rendre compte de l'utilisation de ses résultats;
- La concertation, ou une interaction plus avancée qu'une simple prestation (fourniture) d'informations comme pour le cas de la consultation; traitant de la négociation et la composition mutuelle des intérêts confrontés;
- La participation active, ou la bonne intégration de la volonté et de la sagesse des citoyens dans le processus de prise de décision du gouvernement .

En vertu des dispositions de la loi, toute citoyen, association ou institution située en Toscane peut demander l'activation d'un processus participatif sur les projets majeurs d'investissement, programmes de développement et les initiatives, d'intérêt régionales et /ou local. Il ya trois dates au cours d'une année, pour que les citoyens puissent soumettre une telle requête: le 31 des mois de Mars et Juillet et le 30 Novembre. Le résultat du débat public n'est pas

obligatoire, mais le processus doit être achevé en six mois de temps seulement. Dans le cas où la majorité de l'opinion publique est contre, ceux qui ont initié le projet ont la possibilité d'y renoncer, soutenir une version différente, ou d'insister sur la formulation originale en fournissant des motifs valables pour celle-ci. Dans tous les cas, une décision plus éclairée et mieux informée de l'autorité compétente sera émise et certainement, si le débat a été animé et a été participatif, il serait difficile pour l'organisme public de ne pas prendre ses résultats en compte. Ainsi, la loi régionale, qui est devenue pleinement opérationnelle depuis le début 2009, avec la nomination de l'autorité régionale sur la participation et le démarrage des premiers procédés participatifs lancés dans le cadre des dispositions celle-ci, aspire à ouvrir une «troisième voie» entre la participation et la démocratie représentative, à travers une (implication) participation plus intense des citoyens sur les discussions et les délibérations sur les "grandes questions" d'intérêt public, en évitant toute perte de temps dans le processus et, éventuellement, des protestations après les décisions politiques soient définitivement prises. Actuellement, le gouvernement régional envisage de mettre en place et expérimenter un environnement de soutien multiprise de décision qui pourrait finalement impliquer tous les acteurs clés et toute la population Toscane (env. 3,6 millions de personnes de 287 municipalités), en conformité avec les dispositions de la loi N ° 69/2007. Dans ce scénario, plusieurs méthodes et outils d'eParticipation peuvent être utilisés, lorsque co-localisation et la coprésence des participants au cours des consultations, discussions et des délibérations deviennent moins importantes, alors que l'offre et l'échange de l'information multimédia (texte, audio et vidéo) devient accrue, grâce à l'ubiquité et la facilité d'utilisation des périphériques et des applications employées

conclusion :

Comme on vient de le voir tout au long de ce chapitre, l'e-participation est un domaine récent et émergent auquel beaucoup de défis sont à affronter. En particulier la problématique de l'évaluation de la durabilité des projets d'e-participation, c'est ce qui fera l'objet du chapitre suivant.

Eparticipation durable et perspectives :

Introduction

Durant la dernière décennie, un accroissement significatif dans le nombre, la variété et la qualité des TIC a favorisé l'e-participation) de manière remarquable, en particulier dans les pays d'Europe occidentale et méridionale. Rétrospectivement, l'impulsion du Parlement européen et le soutien financier de la Commission ont eu grand mérite d'établir une communauté paneuropéenne, composé d'universitaires, de gouvernements et de fournisseurs de solutions venant de pratiquement tous les pays de l'Union.

De nets progrès ont été accomplis depuis la Commission européenne a commencé à soutenir ce volet de recherche en émergence dans le cadre du 5ème et 6ème Framework dans le domaine TIC. Or depuis 2005, lorsque le Parlement a invité la Commission à lancer une action préparatoire sur l'e-participation, qui figure maintenant dans plus 20 projets multinationaux et couvre des deux tiers des pays de l'UE [87]. Bien que ces initiatives soient pour la plupart "possédé " par d'autorités nationales ou d'autorités publiques locales comme maîtres d'œuvres et ultimes destinataires de ces expériences «top-down», il y a aussi une rapide croissance du "bottom-up" de l'e-participation, ayant pour origine des citoyens, le secteur privé et les réseaux sociaux [90]. Ce scénario semble soutenir le point de vue des amateurs des TIC que la participation électronique peut attirer un très grand nombre de personnes vers un nouveau retour sur la scène démocratique, en particulier au niveau local, la dimension où la plupart des processus politiques et administratifs peuvent effectivement avoir lieu.

Bien qu'il n'existe pas de collecte pan-européen de cas existants actuellement, les données disponibles sur les «success stories» de l'e-participation reçoit beaucoup d'attention de la part des praticiens et des chercheurs dans différents pays européens, comme en témoignent les nombreux séminaires et conférences qui se déroulent chaque année et un certain nombre d'articles scientifiques et des volumes qui sont écrits pour analyser ce phénomène. Toutefois, sur le plan de l'évaluation, les résultats de la plupart des projets qui ont atteint une finalisation reste en de çà des attentes espérées à leur start-up. Les limitations les plus évidentes sont de deux ordres:

- **Le premier concerne le nombre faible de participants actifs dans les essais élec-**

troniques, qui est généralement très faible, qui n'est ni statistiquement représentatif, ni ne se prête à la représentation du groupe cible sous-jacent, sans parler de la population dans son ensemble [79];

- **L'autre concerne l'impact relativement faible de la (majorité) des projets** et des réalisations sur le processus de décision sous-jacent de l'organisme gouvernemental en cause. Cette question a été généralement appelé **la durabilité de l'e-participation** ([75], [83]).

Ces deux questions sola plupart des projets e-participation, qui sont innovants tant sur le plan technologique que sur le plan méthodologique, semble un argument convaincant contre l'utilisation de critères purement quantitatifs pour évaluer l'impact des essais effectués. Toutefois, étant donné le grand intérêt suscité et les résultats encourageants de la plupart des projets de participation dans plusieurs domaines, il de vient nécessaire de trouver une réponse à une question fondamentale: Tout est-il juste une mode passagère ou est ce que cela évoque un changement permanent, induit par les TIC, dans l'interaction C2G (citoyens aux gouvernements) ?

La réponse positive à la question ci-dessus dépend largement du fait de savoir dans quelle mesure le (les) processus participatif(s) conçu(s) pourrait s'intégrer dans les systèmes de gouvernance préexistants dans les institutions du secteur publique concernés. Une définition plus précise de l'e-participation durable est donc proposée, qui a été développée et testé dans le cadre de l'une des actions préparatoires précités, évolution des recherches antérieures dans les domaines [73, 74, 76, 91]. L'utilisation de cette définition est considérée comme une dimension supplémentaire, appelée l'évaluation des projets au cadre d'évaluation développé par [93, 94] en mettant principalement l'accent sur les technologies utilisées, les méthodes adoptées et les outils, et les zones d'interaction C2G prises en charge.

2. Le développement durable comme concept évaluatif

De manière générale, la durabilité est un important critère pour évaluer les résultats de tout. Dans la littérature d'évaluation, l'analyse de la durabilité se concentre habituellement sur les six dimensions suivantes:

1. Les intervenants propriétaires :

ou le niveau réel de partage des objectifs et des réalisations du projet par les parties prenantes impliquées;

2. La conformité Institutionnelle :

ou l'ampleur de l'intégration du projet dans l'organisation /structures de réglementation de la communauté;

3. L'autonomie financière: il s'agit de savoir si le projet est susceptible de persister après la fin du financement; si des fonds suffisants sont disponibles pour couvrir tous les frais; si

les coûts sont susceptibles d'être supportés après la fin du financement;

4. L'intégration socioculturelle:

il s'agit de savoir si le projet prend en compte la perception locale des besoins et s'il respecte les cultures et les croyances des participants et des bénéficiaires et comment les changements induits par le projet peuvent être acceptés par les parties prenantes impliqués ?

5. La faisabilité technique:

ou la mesure dans laquelle la technologie et les connaissances fournies peuvent s'intégrer aux compétences et infrastructures existantes mise à la disposition des participants; savoir si les bénéficiaires sont susceptibles d'exploiter et d'entretenir la technologie acquise, sans assistance extérieure supplémentaire;

6. La continuité dans le temps :

ou la possibilité d'étendre ou de reproduire concrètement et avec succès le projet à portée de main ou d'autres interventions similaires.

Figure: Les six dimensions de la durabilité Il n'est pas surprenant, que l'évaluation de la durabilité soit vue comme une tâche complexe aux dimensions multiples; elle est également étroitement liée à l'analyse d'impact, car elles traitent toutes les deux (entre autres) des effets probables et prévisionnels du projet à moyen et à long terme. Ces effets vont, par définition, au-delà des résultats produits et/ou des avantages induits dans la vie prévisionnelle du projet et c'est aussi pour cette raison qu'ils sont généralement définis comme des résultats plutôt que comme des sorties. L'évaluation de l'impact et de la durabilité est ainsi en relation avec la progression du facteur temps. Il ne serait pas logique d'essayer de les évaluer de la même manière Enfin, la durabilité est généralement largement mentionnée dans la littérature comme un critère d'évaluation des essais de projet d'eParticipation. Bien que cela puisse paraître tautologique, cela est surtout considéré comme une approche pour détecter les obstacles à la continuité ou la réplique pendant la réalisation, avec succès, d'un projet pilote ([74], p. 23). Plusieurs auteurs ([74], p. 11) ont déclaré: «Dans la pratique, l'e-participation est encore considérée comme« expérimentale » ou « projet pilote ». L'EParticipation durable est rarement atteinte ... ». De même, dans leur analyse des obstacles, des défis et des besoins de la recherche sur l'e-participation, d'autres ([76], p. 29) ont noté que: «Nous devons passer à un environnement et à une culture dans lesquels on retrouvera un engagement clair et une volonté des représentants politiques et administratifs à prendre part à l'e-participation". Dans un même esprit, ([73], p. 12) localiser la durabilité parmi les principaux aspects à analyser lors de l'évaluation d'un projet e-Participation. Certaines caractéristiques (ciblées) essentielles coïncident avec les qualifications de la durabilité présentées dans un travail séminal (de pionnier, précurseur) [80]. De même, ([91], p. 13) définissent le processus d'évaluation de la durabilité comme : «La détection des obstacles opérationnels et politiques, afin d'assurer la continuité d'un cas sans créer la discorde et le

déséquilibre dans un système ». Selon Award Stockholm Challenge, les mêmes auteurs qualifient et intègrent cette définition, par la durabilité adjacentes au concept de «développement futur ». Plusieurs travaux de recherche ont tenté de rassembler (cartographier) les éléments de la recherche sur l'évaluation de l'eParticipation durable aux six dimensions conceptuelles énoncés précédemment [73 ;74 ;76 et 91]

3. La durabilité comme critaire d'évaluation

Récemment des travaux de recherche,[93, 94] ont proposé un cadre d'évaluation et d'orientation des projets e-Participation en mettant l'accent sur les technologies utilisées, les méthodes et les outils adoptés, et le C2G domaines d'interaction pris en charge. Selon ses travaux, ce cadre se prête à une double évaluation de l'e-participation, qui reflète d'une part l'aptitude ou la pertinence d'introduction des TIC dans le processus démocratique, et d'autre part le degré réel de participation des citoyens au processus décisionnel public. Bien que ce cadre ai évolué dans des tentatives [95, 84] de modélisation différentes qui ont produit quelques applications encourageants dans le domaine de l'analyse descriptive, son potentiel d'évaluation des projets a peut être été négligés, particulièrement en ce qui concerne l'évaluation de la durabilité. Pour mettre en évidence ce dernier aspect, les critères d'évaluation présentés dans la section 2 ont été comparés avec une version simplifiée du cadre, comme le montre l'image suivante. Partant de bas en haut, nous constatons que les technologies, méthodes et outils, et de zones d'interaction C2G (que [93, 94] appellent spécifiquement les zones eParticipation), se rapportent tous, sans aucun doute, au domaine conception et de mise en œuvre de projet de l'eParticipation dans lequel les critères d'évaluation principaux les «standard» de pertinence, d'efficience et d'efficacité. En particulier, depuis que l'eParticipation est considéré [86] comme l'utilisation des TIC pour renforcer l'activisme des personnes et la participation des citoyens dans les affaires publiques, ce niveau d'analyse peut encore être affiné en mettant l'accent sur le rôle des TIC pour améliorer la pertinence et l'efficacité, et l'utilisation des techniques participatives dans les essais de projet d'eParticipation comme moyen de parvenir à une efficacité accrue.

Cependant, ce qu'il est important à souligner est que dans cette perspective, la dimension institutionnelle (le système de gouvernance) semble être le seul domaine approprié pour l'évaluation de l'impact et la durabilité. Vu de cette manière, le message semble clair : en restant en dessous de la ligne en pointillés, c'est à dire au niveau de l'e-participation (i.e. la participation politique + l'utilisation des TIC), uniquement la pertinence, l'efficience et l'efficacité d'un projet, ou l'essai (jugement) de ce dernier peuvent être évalués. Pour aborder l'évaluation de l'impact et la durabilité, qui est une tâche plus difficile, il faut élargir la vision (passer à grande échelle) au niveau du système de gouvernance lui-même. Comme

tout système social, il est composé d'acteurs (individus, comme les décideurs, mais aussi d'organismes collectifs, comme les partis politiques, les associations professionnelles, les syndicats, les organismes bénévoles et autres intervenants) et les institutions (exemple les lois, règlements, traditions, normes culturelles et sociales). Il faut noter que les processus démocratiques, tels que définis par [94], font partie intégrante du système de gouvernance lui-même. Et l'interaction et les liens réciproques entre les acteurs sont moins encadrés, et sont finalement mis en forme par la structure et le profil des institutions en force. Cela semble particulièrement le cas des zones d'interaction C2G, où se concrétisent à la fois les essais de participation "hors ligne" et "en ligne" (par exemple: la planification urbaine, de la budgétisation du secteur public, la politique de changement climatique, et ainsi de suite).

4 Le cas Toscane Pour donner un exemple sur la manière avec laquelle les institutions peuvent réellement donner forme (formule, façon) à la participation, il serait intéressant de citer le cas de la région Toscane en Italie. Dans les dix dernières années, le gouvernement régional de Toscane, et sous la pression de la réforme constitutionnelle au niveau national, s'est vu contraint de réaliser une transformation complexe visant à migrer de la consultation et concertation traditionnelles avec les acteurs locaux (associations professionnelles, syndicats, et les autorités publiques de niveau inférieur) – qui visaient à faire participer le secteur privé et public de la région dans les différentes instances de programmation stratégique et de mise en œuvre – vers une participation adéquate des citoyens dans le processus de législation, de réglementation et, plus largement, de la décision publique.[96] Selon les dispositions de l'ensemble des lois régionales votées, les grandes lignes d'un processus de décision typique "standard" pourrait être représentée selon le schéma qui suivra. Les étapes du processus mis en évidence par les boîtes « Participation » incluent les « quatre niveaux » classiques du premier modèle de Gouvernance (traditionnelle et / ou électronique) introduit par [88, 89] - à savoir: • La diffusion de l'information, ou la distribution de l'information complète, objective, fiable, pertinente, facile à trouver et à comprendre; • La consultation, ou la participation des citoyens et des intervenants dans un exercice commun ayant des objectifs clairs et des règles, et dont les limites sont bien définies et l'obligation du gouvernement à rendre compte de l'utilisation de ses résultats; • La concertation, ou une interaction plus avancée qu'une simple prestation (fourniture) d'informations comme pour le cas de la consultation; traitant de la négociation et la composition mutuelle des intérêts confrontés; • La participation active, ou la bonne intégration de la volonté et de la sagesse des citoyens dans le processus de prise de décision du gouvernement .

En vertu des dispositions de la loi, toute citoyen, association ou institution située en Toscane peut demander l'activation d'un processus participatif sur les projets majeurs d'investissement, programmes de développement et les initiatives, d'intérêt régionales et /ou local. Il ya trois dates au cours d'une année, pour que les citoyens puissent soumettre une telle requête: le

31 des mois de Mars et Juillet et le 30 Novembre. Le résultat du débat public n'est pas obligatoire, mais le processus doit être achevé en six mois de temps seulement. Dans le cas où la majorité de l'opinion publique est contre, ceux qui ont initié le projet ont la possibilité d'y renoncer, soutenir une version différente, ou d'insister sur la formulation originale en fournissant des motifs valables pour celle-ci. Dans tous les cas, une décision plus éclairée et mieux informée de l'autorité compétente sera émise et certainement, si le débat a été animé et a été participatif, il serait difficile pour l'organisme public de ne pas prendre ses résultats en compte. Ainsi, la loi régionale, qui est devenue pleinement opérationnelle depuis le début 2009, avec la nomination de l'autorité régionale sur la participation et le démarrage des premiers procédés participatifs lancés dans le cadre des dispositions celle-ci, aspire à ouvrir une «troisième voie» entre la participation et la démocratie représentative, à travers une (implication) participation plus intense des citoyens sur les discussions et les délibérations sur les "grandes questions" d'intérêt public, en évitant toute perte de temps dans le processus et, éventuellement, des protestations après les décisions politiques soient définitivement prises. Actuellement, le gouvernement régional envisage de mettre en place et expérimenter un environnement de soutien multiprise de décision qui pourrait finalement impliquer tous les acteurs clés et toute la population Toscane (env. 3,6 millions de personnes de 287 municipalités), en conformité avec les dispositions de la loi N ° 69/2007. Dans ce scénario, plusieurs méthodes et outils d'eParticipation peuvent être utilisés, lorsque co-localisation et la coprésence des participants au cours des consultations, discussions et des délibérations deviennent moins importantes, alors que l'offre et l'échange de l'information multimédia (texte, audio et vidéo) devient accrue, grâce à l'ubiquité et la facilité d'utilisation des périphériques et des applications employées.

Discussion

Une autre définition de l'eParticipation durable a été proposée par [96] basée sur les dimensions du processus de conformité juridique, de légitimité, de valeur sociale, d'efficacité et de productivité au fil du temps. Quel que soit le projet laisse ces candidats inchangés (absence d'amélioration), elle-même d'apporter une contribution positive dans cette direction. La participation durable, en particulier, apparaît à chaque fois que ces cinq dimensions ne sont pas compromises, ni altérées par l'introduction d'éléments participatifs dans un processus de décision donné concernant les questions d'intérêt public. Afin de fournir une description effective (valable fonctionnelle) pour chacune des cinq dimensions de la durabilité introduite, elles sont vues comme des caractéristiques permettant de clarifier et de préciser le sens réel de la durabilité, de la même manière comme dans la littérature sur le développement durable ce même terme prend des significations différentes conformément aux caractéristiques lui

sont adjointe. Ainsi, par analogie avec les notions de durabilité, juridiques, éthiques, ou politique de la croissance et du développement, les énoncés qualificatifs pour la durabilité de l'eParticipation sont présentés comme suit:[96]

Conformité juridique. Un processus législatif ou l'élaboration des politiques est dit juridiquement conforme lorsqu'il peut être relativement reconnu par une tierce partie neutre (au moins la justice administrative) pour le mettre la portée et à la disposition des lois et règlements existants dans le domaine abordé. De cet ensemble de références, une première caractéristique de la participation durable peut être déduite: Un processus de prise de décision participatif est dit durable s'il qui est capable de maintenir son précédent degré de conformité juridique inchangé.

Légitimité. Un processus législatives ou d'élaboration politique est dit légitime lorsqu'il est approuvé par une majorité de la population adulte (en particulier, par une majorité d'électeurs en général, soit au niveau national ou local, les élections). La légitimité a un sens différent de celui de la conformité juridique. Par exemple, les parties adverses à une majorité gouvernante peut trouver qu'une partie ou que la totalité de leurs décisions manquent de légitimité, encore être en mesure de démontrer qu'ils ont aussi la débâcle d'une telle norme en vigueur est une question totalement différente. En outre, l'une des principales caractéristiques de la démocratie représentative est la légitimation politique des gouvernements par le biais élections périodiques (libres et transparentes). Cependant, les citoyens associés la création de plus et de meilleurs espaces les impliquant dans la prise de décision ont plus de confiance et accepte mieux les gouvernements au pouvoir. De cette définition, une deuxième caractéristique de la participation durable peut être dérivée: Un processus de prise de décision participatif est dit durable s'il qui est capable d'augmenter le niveau de sa légitimité politique au fil du temps.

Valeur sociale. Le concept de valeur sociale est plus large que celui du capital social, puisqu'il inclue aussi les aspects subjectifs du bien-être des citoyens, telle que leur capacité à participer à la prise de décisions qui les touchent. Les variations de valeur sociale peuvent se produire au fil du temps, en raison, par exemple, du changement dans la vision dominante morale, de l'évolution des croyances religieuses, des changements dans l'économie, des changements démographiques, des découvertes scientifiques, etc. D'autre part, il est connu que les communautés en mesure de faire participer leurs concitoyens à des activités d'intérêt social sont aussi celles réussissent le plus à atteindre les objectifs de développement durable. En résumé, un processus législatif ou d'élaboration des politiques crée réellement une valeur sociale s'il renforce la collaboration et l'engagement civique des citoyens et des parties prenantes. De cette définition, une troisième caractéristiques de la participation durable peut être dérivée: Un processus de prise de décision participatif est dit durable s'il qui est capable qui est capable de créer davantage de, ou tout au moins ne pas réduire, la valeur sociale que ses prédécesseurs (non participatifs).

Efficacité. Il peut paraître étrange que la notion d'efficacité - déjà défini comme le rapport entre les produits (ou résultats) d'un projet et de ressources qui ont été nécessaires pour appuyer ses activités est maintenant passée de la mise en œuvre de à la phase d'évaluation. Une quatrième caractéristique de la participation durable peut être dérivée: Un processus de prise de décision participatif est dit durable s'il qui est capable de réduire les coûts opérationnels ou au moins les garder inchangés par rapport à ses prédécesseurs (non participatif). Productivité. Formellement parlant, la productivité peut apparaître comme l'inverse de l'efficacité, autrement dit le rapport entre les sorties et entrées d'un projet . Une stricte définition qui met l'accent sur un aspect spécifique de l'administration publique (le taux de productivité des employés et des gestionnaires). En s'inspirant de ce concept, une cinquième caractéristique de la participation durable peut être dérivée. Un processus de prise de décision participatif est dit durable s'il qui est en mesure 'accroître la productivité des agents publics au fil du temps. Sans avantage clair en termes d'économies de coûts ou gains de productivité pour l'organisme concerné - le succès de l'e-participation continuera à être principalement dépendant de la prévalence sporadiques d'idéalistes passionnés et/ou amateurs de TIC au sein des communautés, de fonctionnaires et d'élus, existantes.

Conclusion générale :

Comme les TIC devient du jour en jour un support incontestable de la quasi-totalité des domaines en offrant des services susceptibles d'améliorer et de faciliter la vie quotidienne, le thème de notre mémoire s'est porté sur l'étude de l'e-gouvernance et ses domaines en général et l'étude de e-Participation en particulier. L'objectif majeur de notre travail a consisté à l'évaluation les premiers projets sur l'e-participation qui a été l'objet du dernier chapitre nommé l'e-participation durable.

Après l'achèvement de ces projets, dont le dernier, qui est WAVE s'est terminé en janvier 2011, plusieurs imperfections sont apparues. Par ailleurs, il est nécessaire d'élargir le Framework pour évaluer les impacts à long terme des projets d'e-Participation. Cela permettrait une approche plus critique pour interroger les résultats et les avantages de l'e-participation en termes de sa contribution au renforcement de la démocratie.

Parmi les différentes dimensions d'analyse visant à une évaluation des projets de l'eParticipation, les facteurs institutionnels méritent une attention beaucoup plus par les théoriciens et les praticiens. Notre travail présenté la définition de l'eParticipation durable, basée sur cinq principaux attributs : la conformité juridique, la légitimité, la valeur sociale, l'efficacité et la productivité. Ceux-ci peuvent être utilisés pour évaluer le niveau d'intégration potentielle d'une pratique participative dans le cadre juridique, les contextes politiques, sociaux et organisationnels des institutions du secteur public concernés. On suppose que la participation durable émergera dès lors que ces cinq dimensions ne sont pas compromises, compromises, ou sont laissés inchangés, par l'introduction d'éléments participatifs dans tout processus de prise de décisions concernant des questions d'importance publique. En perspective, l'investigation empirique est recommandée pour évaluer l'impact des actions préparatoires spécifiques sur l'e-Participation en utilisant les cinq propositions introduites.

ANNEXE

Terminologie

1. CERN :

L'Organisation européenne pour la recherche nucléaire (nom officiel), aussi appelé laboratoire européen pour la physique des particules, plus connue sous l'acronyme CERN (acronyme de l'organe provisoire institué en 1952, le Conseil Européen pour la Recherche Nucléaire), est le plus grand centre de physique des particules du monde. Il est situé à quelques kilomètres de Genève, en Suisse, près de la frontière franco-suisse, sur la commune de Meyrin (canton de Genève). Les anneaux des accélérateurs s'étendent notamment sous les communes françaises de Saint-Genis-Pouilly et Ferney-Voltaire (département de l'Ain).

2. Multimédia :

Def 1 : Relatif à l'usage de médias ; Se dit d'une application, d'un service, d'un appareil utilisant plusieurs médias (image, son, vidéo. . .) le mot média étant pris dans son étymologie voulant dire "moyen de relier".

Def 2 : Caractérise un système de traitement, un ordinateur, un logiciel, etc., permettant l'exploitation simultanée de données numériques, de textes, d'images fixes ou animées, de sons. La plupart des micro-ordinateurs récents sont désormais multimédias.

Def 3 : C'est la combinaison des médias existants (textes, images fixes ou animées, dessins et graphiques, sons, vidéo) dans un format numérique commun, mis en scène dans une programmation informatique dédiée et accessible grâce à un lecteur permettant leur exploitation (ordinateur, station de jeux).

3. Télésanté :

la Télésanté (traduction française de eHealth). Axée sur le grand public, et donc le patient, la télésanté ou télématique de santé recouvre effectivement « les activités, services et systèmes liés à la santé, pratiqués à distance au moyen des TIC, pour les besoins planétaires de promotion de la santé, des soins et du contrôle des épidémies, de la gestion et de la recherche appliquées à la santé ».

4. FEM :

Fonds pour l'Environnement Mondial : pour la coopération et pour financer des actions ayant pour but de prévenir la diminution de la biodiversité, le changement climatique, la dégradation des eaux et de la couche d'ozone.

5. La e-pétition :

Etymologie : de l'anglais petition, supplique, requête, venant du latin petere, demander. Une pétition est une requête par écrit adressée à une autorité quelconque par une personne ou un groupe qui formule une demande, une plainte, un vœu ou expose une opinion. Initiée par des associations ou d'autres organismes de la société civile, elle permet de formuler un idéal et d'exprimer une critique sur une situation considérée comme injuste. La e-pétition ou pétition en ligne c'est une pétition d'une manière électronique.

6. UIT :

L'Union internationale des télécommunications (UIT, ou en anglais International Telecommunication Union ou ITU) est la plus ancienne organisation internationale technique de coordination, puisqu'elle a été créée sous le nom d'Union internationale du télégraphe en 1865. Le développement du téléphone aidant, elle adopte son nom actuel en 1932 et se voit rattachée directement aux Nations unies en 1947. L'UIT, au sein de laquelle les États et le secteur privé se coordonnent, est chargée de la réglementation et de la planification des télécommunications dans le monde, elle établit les normes de ce secteur et diffuse toutes les informations techniques nécessaires pour permettre l'exploitation des services mondiaux de télécommunications. Dans ce cadre, elle gère aussi l'attribution des bandes de fréquences radioélectriques pour la communication hertzienne (IFRB, « International Frequency Registration Board »). Le Chef des relations avec les médias et de l'information publique de l'Union Internationale des Télécommunications est membre du Comité Consultatif International de l'Organisation de la presse africaine (APO).

7. La fracture numérique :

La fracture numérique désigne le plus souvent l'inégalité d'accès aux technologies numériques, [dont principalement l'ordinateur,]. Cette inégalité est fortement marquée entre les pays développés d'occident et les pays du Sud, dits en voie de développement. D'une manière générale, la fracture numérique peut être défini comme une inégalité face aux possibilités d'accéder et de contribuer à l'information, à la connaissance et aux réseaux, ainsi que de bénéficier des capacités majeures de développement offertes par les TIC. Ces éléments sont quelques-uns des plus visibles de la fracture numérique, qui se traduit en réalité par une combinaison de facteurs socio-économiques plus vastes, en particulier l'insuffisance des infrastructures, le coût élevé de l'accès, l'absence de formation adéquate, le manque de création locale de contenus et la capacité inégale de tirer parti, aux niveaux économique et social, d'activités à forte intensité d'information.

8. OCDE :

L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE, en anglais OECD : Organisation for Economic Co-operation and Development) est une organisation internationale d'études économiques, dont les pays membres, des pays développés, ont en commun un système de gouvernement démocratique et une économie de marché. Elle joue essentiellement un rôle d'assemblée consultative. L'OCDE a succédé à l'Organisation européenne de coopération économique (OECE) issue du Plan Marshall et de la Conférence des Seize (Conférence de coopération économique européenne) et qui a existé de 1948 à 1960. Son but était l'établissement d'une organisation permanente chargée en premier lieu d'assurer la mise en œuvre d'un programme de relèvement commun (leplan Marshall), et, en particulier, d'en superviser la répartition . En 2010, l'OCDE compte 34 pays membres, regroupe plusieurs centaines d'experts dans ses centres de recherche à Paris (le siège est

au Château de la Muette) et publie fréquemment des études économiques — analyses, prévisions et recommandations de politique économique — et des statistiques, principalement concernant ses pays membres.

9. ONU :

L'Organisation des Nations unies (ONU) est une organisation internationale regroupant, à quelques exceptions près, tous les États de la planète. Distincte des États qui la composent, l'organisation a pour finalité la paix internationale. Ses objectifs sont de faciliter la coopération dans les domaines du droit international, de la sécurité internationale, du développement économique, du progrès social, des droits de l'homme et la réalisation à terme de la paix mondiale. L'ONU a été fondée en 1945, après la Seconde Guerre mondiale pour remplacer la Société des Nations, afin d'arrêter les guerres entre pays et de fournir une plate-forme de dialogue. Elle contient plusieurs organismes annexes pour mener à bien ses missions.

10. Workflow :

Le workflow est l'automatisation d'un processus d'entreprise, dans son entier ou partiellement, durant lequel des documents, informations ou tâches sont passés d'un participant (ressource machine ou humain) à un autre pour action en concordance avec un ensemble de règles procédurales. Les applications de workflow permettent à un groupe d'automatiser des processus de travail structurés et prédéterminés.

11. Programme scolaire : Le terme « programme scolaire » désigne ici les contenus et processus d'apprentissage utilisés dans une école (programme scolaire prévu et appliqué), ainsi que les résultats de l'apprentissage (programme scolaire assimilé). Dans certains systèmes éducatifs, tout le contenu du programme est décidé en détail par les autorités centrales. Dans d'autres systèmes plus décentralisés, l'échelon central se contente de fixer les grandes orientations et laisse aux décideurs locaux le soin de régler les questions pratiques et concrètes.

Bibliographie

[1] TERRITOIRES ET SOCIÉTÉS ENPC Michel Savy, LABORATOIRE TECHNIQUES. Tic et territoire : le paradoxe de localisation. 129-146, 1998.

[2] Département fédéral de l'intérieur DFI. Les tic en suisse. 2008.

[3] Lelo Matundu. Nouvelles technologies de l'information et de la communication (ntic) et échanges interuniversitaires dans la région des grands lacs. 2002.

[4] Sylvain LOIZEAU Mathieu PIERRE. Impact des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

[5] N. Law W.J. Pelgrum. Les tic et l'éducation dans le monde : tendances, enjeux et perspectives. 2004.

[6] Patricia Vendramin Laure Lemaire ;avec la participation de : Gérard Valenc. Technologies et nouvelles formes de travail : le cas du secteur de la presse et de l'édition. 2000-2001.

[7] NATIONS UNIES. Rapport sur le commerce Électronique et le développement 2003. In TIC, 2003.

[8] Dominique MWEZE Chirhulwire Nkingi. Le nepad et sa politique relative aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. 2004.

[9] YUNIS COMITE NATIONAL D'ETHIQUE MEDICALE. Informatique, internet et médecine : Aspects éthiques et juridiques. In Onzième Conférence Annuelle, 2007.

[10] présidente Association des infirmières et infirmiers du Canada Mme Marlene Smadu, Ph. D. Examen du plan décennal pour consolider les soins de santé. 2008.

[11] GROUPE DE TRAVAIL TRANSPORTS / TIC Conseil Economique et Social. Quelles contributions les tic pourraientelles apporter À l'optimisation des déplacements en développant l'attractivité des territoires dans une logique de développement durable. Technical report, 2010.

[12] Organisation de Coopération et de Développement Économiques(OCDE). L'administration électronique : un impératif principales conclusions. 2004.

[13] WIKIMEMOIRES, Synthèse des rapports sur le classement des pays en matière de tic.

- [14] Giorgio Pauletto Christine Aïdonidis. e-administration : enjeux et facteurs clés de succès. 2007.
- [15] Sénateur Pr LASKRI Mohamed Tayeb. L'e-gouvernement : Dés et perspectives.
- [16] SATW ICT Commission. Democracy vs e-democracy. 2007.
- [17] Loukas Kipenis NTUA Yannis Charalabidis, Sotiris Koussouris. Report on the objectives, structure and status of e-participation initiative projects in the european union. June 2009.
- [18] Etienne Veyret (Gemalto). Youval Eched (YeMA Consultants), Eric Billiaert (Gemalto). e-gouvernement 2.0 identification, sécurité et confiance des pistes européennes. septembre 2007.
- [19] Giorgio Pauletto Christine Aïdonidis. e-administration : enjeux et facteurs clés de succès. 2007.
- [20] Oriana Persico. De la politique de l'accès aux ntic vers e-participation. Technical report.
- [21] Imache Rabah Mezghiche Mohamed. Aggoune soumia, Khadraoui Abde-laziz. Méthode pour l'évaluation de l'agilité des systèmes d'information d'e-gouvernement. Technical report, 2011.
- [22] OCDE. Promesses et limites de la démocratie : Les défis de la participation citoyenne en ligne. 2003.
- [23] Thierry Vedel. L'idée de démocratie électronique origines, visions, questions. pages p . 243266., 2003.
- [24] Hadj BENYAHIA Prosper BERNARD Lassana MAGUIRAGA Taouk EL JAMALI, Michel PLAISENT. La France à l'heure du e-gouvernement.
- [25] Stephen Coleman Maria Wimmer Thierry Vedel Hilmar Westholm Barbara Lippa Ee Dalakiouridou Konstantinos Parisopoulos Jeremy Rose Georg Aichholzer Roman Winkler. Efthimios Tambouris, Ann Macintosh. Introducing e-participation. édition n1, 2007.
- [26] Napier University International Teledemocracy Centre. the international research workshop on understanding e-participation. 2006.
- [27] Napier University International Teledemocracy Centre. Characterizing e-participation in policy-making. 2004.
- [28] Rolf Lührs Birgit Hohberg, Maren Lübcke. Family policies : a promising field of e-participation. N7, 2009.
- [29] commission européenne. Les technologies de l'information et de la communication dans les systèmes éducatifs européens. Enquête 4, 2001.
- [30] Nathalie Coutinet Maître de Conférences à l'Université d'Angers CEPN Université de Paris Nord. Définir les TIC pour mieux comprendre leur impact sur l'économie.

[31] Conférence des Présidents d'Université. Impact des nouvelles technologies sur les acteurs de l'université. 1999.

[32] eParticipation initiatives : How is Europe progressing ? Eleni panopoulou, efthimios tambouris, konstantinos tarabanis. N7, 2009.

[33] Hilmar Westholm Georg Aichholzer. Evaluating eparticipation projects : Practical examples and outline of an evaluation framework. N7, 2009.

[34] Bernard Flüry-Hérard Membres du et Jean Cueugnet Denis Vignolles Membres du CGTI Henri Breuil, Daniel Burette. Rapport tic et développement durable. NIV-1.6, 2008.

[35] Jeremy Millard. european journal of epractice : eparticipation. No 7, 2009.

[36] OCDE. Logistique des transports : d'És et solutions. 2002.

[37] Tiago Peixoto. Beyond theory : e-participatory budgeting and its promises for eparticipation. N7, 2009.

[38] Sénateur Pr LASKRI Mohamed Tayeb. L'e-gouvernement : Dés et perspectives.

[39] Manuela Titorencu-Maria A. Wimmer Vasilis Koulolias Sabrina Scherer, Evika Karamagioli. Usability engineering in eparticipation. N7, 2009.

[40] Efpraxia Dalakiouridou Simon Smith. european journal of epractice : Contextualising public (e)participation in the governance of the european union. N4, 2008.

[41] Jordanka Tomkova. E-consultations : New tools for civic engagement or facades for political correctness ? N7, 2009.

[42] Thierry Vedel. L'idée de démocratie électronique origines, visions, questions. pages 243266, 2003.

[43] Anne Marie Croteau (Université Concordia) et Danielle Luc (HEC Montréal) Alain Rondeau (HEC Montréal). Déploiement de l'administration électronique au québec : Enjeux liés à la transformation et aux tic. 2004.

[44] MOMENTUM Project co-ordinator Athens Technology Center S.A. (ATC) Anna Triantallou. Monitoring, coordinating and promoting the european union eparticipation projects and initiatives. 2008.

[45] Prof. Euripidis Loukis Dr. Yanis Charalabidis, Prof. Maria Wimmer. Democratiing of eparticipation projects : Platforms and pilots evaluation. 2009.

[46] Paul T. Jaeger et Kim M. Thompson. Social information behavior and the democratic process : Information poverty, normative behavior, and electronic government in the united states. 2004.

[47] Jacques Donzelot et Renaud Epstein. Démocratie et participation : l'exemple de la rénovation urbaine. pages 534, 2006.

[48] Thomas Beierle et Sarah Cahill. Electronic democracy and environmental governance : A survey of the states. 2000.

[49] Simon Delakorda :Institute for Electronic Participation (INePA). Vidi :visualising the impact of the legislation by analysing public discussions using statistical means. septembre 2009.

[50] gouvernement de suisse. Société de l'information en suisse.

[51] Richard Warren Simon Smith Ann Macintosh Konstantinos Tarabanis Efthimios Tambouris Eleni Panopoulou Dalakiouridou Efpraxia Konstantinos Parisopoulos Jeremy Millard, Morten Meyerho Nielsen. European eparticipation. Summary of the Study and Supply of Services on the Development of eParticipation in the EU, prepared for the European Commission, 2009.

[52] Leif Skiftenes Flak Jeremy Rose. The shape of eparticipation : Characterizing an emerging research area. 2008.

[53] University of Macedonia Konstantinos Parisopoulos : Information Systems Lab. Wave : Using argument visualisation to make eu legislation more transparent : the wave approach. 2009.

[54] Fenareti Lampathaki. Strengthening and encouraging citizens' participation in decision making via epetitions : the empower project. septembre 2009.

[55] Ann Macintosh and Stephen Coleman. Demonet : Deliverable 4.2 :multidisciplinary roadmap and report on eparticipation research. 1.0, 2006.

[56] Equipe MOMENTUM. Momentum nal report. This document comprises the nal report of the eParticipation 2007/01 Project MOMENTUM, 01/01/2008-30/06/2010.

[57] OCDE. Promise and problems of edemocracy : Challenges of online citizen engagement. 2003.

[58] Efthimios Tambouris (University of Macedonia). Introducing eparticipation. N 1, 2007.

[59] Anne Persson. The practice of participatory entreprise modelling- a competency perspective.

[60] Sénateur Pr LASKRI Mohamed Tayeb. E-gouvernement :dés et perspectives. 27 Avril 2010.

[61] Danmark Ramboll Management. Evaluation of the eparticipation preparatory action. 2008.

[62] Germany Sabrina Scherer : University of Koblenz-Landau. Giving people voices in eu legislation : The voice and voices pratform. 2009.

[63] Andréas Schweizer. Administration en ligne à genève : l'esprit du législateur. 2009.

[64] Ino Maria Simitsek. L'e-participation indissociable de l'e-inclusion : Living labs, une démarche intégrante.

[65] Simon Smith. Main benets of eparticipation developments in the eu. V1, 2008.

[66] Prof. Dr. Herbert Kubicek Barbara Lippa Dr. Oliver Märker Matthias Trénel Volker Vorwerk Dr. habil. Hilmar Westholm Christian Wiedwald Steen Albrecht, Niels Kohlrausch. eparticipation electronic participation of citizens and the business community in egovernment. January 2008.

[67] Alastair Renton Tom Gordon, Ann Macintosh. Argumentation support systems. 2006.

[68] GREECE UNIVERSITY OF ATHENS. eparticipation systems for cross societal deliberation using gis systems, projet feed.

[69] Faculty of economics University of Bergamo. Demonet : Wp4 workshop minutes, eparticipation public policies and implications of eparticipation on the dicision making process. 2007.

[70] Euripidis Loukis Yannis Charalabidis, Maria Wimmer. Workshop 2 :demonstrating eparticipation projects : Platforms and pilots evaluation. 2009.

[71] Sotiris Koussouris Irene Matzakou (NTUA) Yannis Charalabidis, Tasos Tsitsanis. eparticipation projects consolidated results. Final V3 :This document describes the results and ndings achieved by the consolidation of the results for MOMENTUM monitored eParticipation projects., 2010.

[72] Sotiris Koussouris (NTUA) Yannis Charalabidis, Loukas Kipenis. eparticipation projects consolidated results. This document describes the results and ndings achieved by evaluation methodology and monitoring process implementation for MOMENTUM monitored eParticipation projects. , Final 2.0, 2009.

[73] Aichholzer, G., Westholm, H. : Evaluating eParticipation Projects : Practical Examples and Outline of an Evaluation Framework. European Journal of ePractice 7 (March 2009) ISSN : 1988-625X F. Molinari [74] Aichholzer, G., Allhutter, D., Freschi, A.C., Lippa, B., Macintosh, A., Moss, G., Westholm, H. : eParticipation Evaluation and Impact. DEMO-Net Project Deliverable No. 13.3 (2008)

[75] Bicking, M., Wimmer, M. : eParticipation Projects Evaluation Methodology. MOMENTUM Deliverable No. 2.5 (2008), <http://www.ep-momentum.eu> (accessed)

[76] Coleman, S., Macintosh, A., Schneeberger, A. : eParticipation Research Direction based on Barriers, Challenges and Needs. DEMO-Net Project Deliverable No. 12.3 (2007)

[77] Development Researchers' Network : Monitoring and Evaluation for NGOs Projects. A Manual for FORUM SOLINT, Forum Valutazione No. 14, pp. 105–173 (2002)

[78] European Commission : Evaluation in the European Commission : A Guide to the Evaluation Procedures and Structures currently operational in the Commission's External Cooperation Programmes. Brussels, EuropeAid Evaluation Office (2001)

[79] Ferro, E., Molinari, F. : Making Sense of Gov 2.0 Strategies : No Citizens, No Party. In : Proceedings of the eDEM09 Conference on Electronic Democracy, Vienna, Austria,

September 7-8 (2009)

[80] Henderson, M., Henderson, P. : Associates : E-democracy Evaluation Framework (2005) (unpublished manuscript)

[81] IDEAL-EU Project Consortium : Deliverable D7.1 Sustainability Report (2009)

[82] Interamerican Development Bank : Evaluation : A Management Tool for Improving Project Performance. IBD Evaluation Office (1997)

[83] Islam, M.S. : Towards a sustainable e-Participation Implementation Model. European Journal of ePractice 5 (October 2008) ISSN : 1988-625X

[84] Kalampokis, E., Tambouris, E., Tarabanis, K. : A Domain Model for eParticipation. In : Proceedings of the 3rd International Conference on Internet and Web Applications and Services (2008)

[85] Kaufmann, M.R., Graham, R.T., Boyce Jr., D.A., Moir, W.H., Perry, L., Reynolds, R.T., Bassett, R.L., Mehlhop, P., Edminster, C.B., Block, W.M., Corn, P.S. : An ecological basis for ecosystem management. Fort Collins, Colorado : U.S. Department of Agriculture Forest Service, Rocky Mountain Forest and Range Experiment Station and Southwestern Region. USDA Forest Service General Technical Report RM-246 (1994)

[86] Macintosh, A. : Characterizing e-Participation in Policy-Making. In : Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences (2004), <http://csdl2.computer.org/comp/proceedings/hicss/2004/2056/05/205650117a.pdf>

[87] MOMENTUM White Paper : Report on the Objectives, Structure and Status of eParticipation Initiative Projects in the European Union eParticipation Workprogramme (June 2009), <http://www.ep-momentum.eu> (accessed)

[88] OECD : Citizens as Partners : Information, Consultation and Public Participation in Policymaking. OECD Publishing, Paris (2001a)

[89] OECD : Engaging Citizens in Policy-making : Information, Consultation and Public Participation. OECD Public Management Policy Brief No. 10. (2001b), <http://www.oecd.org/dataoecd/24/34/2384040.pdf> (accessed)

[90] Osimo, D. : Web 2.0 in Government : Why and How ? JRC/IPTS Scientific and Technical Reports (2008) ISSN 1018-5593

[91] Panopoulou, E., Tambouris, E., Tarabanis, K. : Framework for eParticipation Good Practice. European eParticipation Study Deliverable D4.1b, 2nd version (November 2008)

[92] Sommerlad, E., et al. : A guide to local evaluation. London, Tavistock Institute of Human Relations, Evaluation Development and Review Unit (1992)

[93] Tambouris, E., Liotas, N., Tarabanis, K. : A Framework for Assessing eParticipation Projects and Tools. In : Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences (2007a)

[94] Tambouris, E., Liotas, N., Kaliviotis, D., Tarabanis, K. : A Framework for Scoping

eParticipation. In : Proceedings of the 8th Annual International Digital Government Research Conference (2007b)

[95] Wimmer, M.A. : Ontology for an e-Participation Virtual Resource Centre. In : Proceedings of the ICEGOV2007, Macao, China, December 10-13 (2007)

[96] Francesco Molinari :On Sustainable eParticipation(2010).