

La cyber-administration et l'accès à l'information

Subhash Bhatnagar

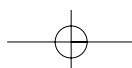
La cyber-administration, sujet d'actualité de ces derniers temps, est l'un des nombreux outils mis au point pour lutter contre la corruption – l'utilisation des technologies de la communication telles que l'internet et les téléphones mobiles pour ouvrir l'accès aux procédures administratives dans le secteur public et permettre ainsi à un public plus large d'accéder à l'information¹. La cyber-administration consiste à publier l'information sur un site Internet pour que les citoyens puissent télécharger les formulaires de demande auprès des différents services de l'État. Elle permet parfois d'assurer une vraie prestation, notamment le dépôt d'une déclaration d'impôt ou la prorogation d'un permis. Elle permet même, à un niveau plus délicat, d'effectuer des paiements en ligne.

Dans les pays en développement, ces services sont fournis sous forme de services personnalisés par le biais de l'internet, souvent à travers des portails d'accès constituant la seule interface entre le citoyen et plusieurs départements. Dans ces pays, les comptoirs offrant des prestations en ligne ne peuvent fonctionner que dans un département dont l'offre de service ne concerne que ce département. Dans certains pays, des centres de services stratégiquement situés ont été créés à l'intention des citoyens pour leur permettre d'accéder au service en ligne de plusieurs départements. Dans ces comptoirs qui sont gérés par des opérateurs du département ou privés, le public n'est pas directement en contact avec les écrans d'ordinateurs, et le recouvrement se fait souvent par des moyens conventionnels.

Les prestations en ligne offrent, entre autres avantages, un aspect pratique (l'emplacement et l'heure) et la réduction des délais d'attente. La cyber-administration peut également contribuer à une plus grande transparence et à la réduction de la corruption de nature administrative. Or, à l'heure actuelle, loin d'être l'objectif délibéré de la cyber-administration, la réduction des occasions de corruption n'en est souvent qu'une conséquence marginale.

La cyber-administration, un moyen de réduire la corruption

Le fait en soi de mettre en place un système de prestation en ligne implique la normalisation et l'énoncé explicite, dans toutes les régions, des règles et procédures aptes à un codage informatique. Les fonctionnaires auront ainsi moins de pouvoir et d'occasion d'agir arbitrairement envers les usagers au cas par cas.



L'accroissement du risque d'être pris et la honte à laquelle s'expose le corrompu démasqué peuvent servir à décourager les pratiques de corruption.

Les audits indépendants ont rarement établi l'impact de la cyber-administration sur la corruption. Cependant, de nombreuses études de cas réalisées dans les pays en développement confirment cet impact². Plusieurs États ont décidé de créer un service en ligne au sein des départements en contact avec un large public ou un grand nombre d'entreprises et soupçonnés d'être relativement corrompus. Selon certaines études, les agences de recouvrement fiscal seraient particulièrement prédisposées à la corruption³ ; il n'est donc pas surprenant de constater que la plupart des applications documentées de la cyber-administration sont conçues pour les départements chargés de recouvrement fiscal⁴.

En effet, pour juguler la corruption, il convient d'intégrer méticuleusement dans la conception, des dispositifs garantissant une plus grande transparence et l'obligation de rendre compte. Les applications de la cyber-administration doivent d'abord élargir l'accès à l'information, ensuite veiller à la transparence et à l'application des règles dans le cadre de décisions spécifiques, et enfin établir la traçabilité des décisions et actions prises individuellement par les fonctionnaires. Si tous ces objectifs étaient réalisés, on pourrait alors réduire sensiblement la corruption. Négliger seulement certains de ces objectifs pourrait compromettre tout le but recherché. Beaucoup de sites Internet des États sont inefficaces parce qu'ils ont pour unique objectif de donner un accès électronique à l'information. Souvent, ces sites ne sont que la reproduction électronique des brochures imprimées. En transposant en ligne les procédures administratives des États, le souci n'est ni d'accroître la transparence ni d'exiger une obligation redditionnelle.

L'application du système OPEN dans la municipalité de Séoul en Corée du Sud

Le système OPEN de la municipalité de Séoul illustre l'impact qu'une plus grande transparence des processus décisionnels et des actes individuels des fonctionnaires peut avoir sur la corruption⁵. Le système permet le suivi en ligne des demandes de délivrance de divers permis municipaux.

L'adoption de nombreuses réglementations à Séoul dans les années 1990 suite au développement de la bureaucratie dans la ville a créé de nouvelles occasions de corruption. En 1998, le maire a déclaré une guerre tous azimuts à la corruption en adoptant des mesures préventives et punitives, en exigeant une plus grande transparence au sein de l'administration et en renforçant les partenariats entre les secteurs public et privé. L'introduction de la cyber-administration fait partie d'une gamme plus large d'initiatives dont beaucoup étaient appliquées bien avant l'informatisation, notamment la réduction et la simplification des règles et procédures ainsi que l'implication active des citoyens dans la lutte contre la corruption.

Le programme de la cyber-administration comportait la mise en place d'un portail dénommé OPEN-Renforcement des procédures en ligne pour les applications civiles. OPEN explique aux usagers les composantes de la politique de lutte contre la corruption, affiche un indice de lutte contre la corruption pour cinq services réputés très sensibles, renseigne les citoyens sur les règles et procédures, et permet le suivi en temps réel de l'état d'avancement d'une demande de permis et de licences. À la fin de l'année 2000, le site avait accueilli 2 millions de visiteurs⁶. Pour encourager un recours accru au système, il est devenu accessible par le biais du téléphone mobile.

Le système OPEN a été évalué de différentes manières. Une étude portant sur un échantillon de 1245 citoyens a révélé que 84 % des personnes enquêtées ont estimé qu'OPEN avait permis une plus grande transparence. Les études réalisées en 2000 et 2001 par la section sud-coréenne de Transparency International concluaient à un intérêt accru pour OPEN et à une légère baisse du taux de satisfaction chez l'utilisateur au fil du temps⁷. Bien qu'on reconnaisse au système un gain de temps et une facilité d'accès, il semble, toutefois, qu'il ait peu amélioré la transparence et se serait avéré peu efficace dans la lutte contre la corruption par rapport à l'année précédente.

En somme, l'élément central du programme de lutte contre la corruption à Séoul n'est pas la technologie de l'information (technologie pour technologie), mais plutôt la simplification des règles et procédures, le réaménagement des méthodes de travail, la transparence des procédures et une communication efficace avec les citoyens. Pour que la lutte contre la corruption soit efficace, les réformateurs doivent voir au-delà des cas individuels de corruption et cibler les facteurs structurels qui favorisent son développement. L'exemple de Séoul démontre l'efficacité d'une approche sur plusieurs fronts. Deux facteurs, en particulier, ont permis d'assurer le succès de la mise en œuvre ; il s'agit, d'une part, des qualités de leadership dont a fait montre le maire et, d'autre part, de la participation collective des citoyens.

Informatisation des archives du cadastre à Karnataka en Inde

Le projet foncier de Bhoomi qui consiste à fournir des informations foncières en ligne à Karnataka, l'un des 26 États de l'Inde, démontre les avantages que l'on peut tirer d'une ouverture plus large des archives de l'État pour permettre aux citoyens de contester, le cas échéant, un acte administratif arbitraire. Il illustre également comment l'automatisation peut aider à dépouiller les fonctionnaires de tout pouvoir discrétionnaire⁸.

Le ministère des Finances de Karnataka a informatisé 20 millions d'archives portant sur des titres de propriétés repartis entre 6,7 millions de paysans de cet

État. Dans le système manuel fondé sur le support papier, les archives étaient conservées par 9000 comptables ruraux. Les paysans devaient se rapprocher des comptables ruraux pour obtenir un extrait de leurs « droits et titres de fermage » (DTF), un document indispensable pour avoir accès aux prêts bancaires. Il n'était pas facile de joindre les comptables ruraux ; il fallait entre trois et trente jours pour délivrer les DTF selon l'importance que le paysan attache à ces documents et donc du montant du pot-de-vin qu'il est disposé à verser. Celui-ci se situe en général entre 100 et 2 000 roupies (2 à 40 dollars américains).

Toutes les « demandes de mutation », de modification des titres fonciers suite à une vente ou à une succession, devaient être envoyées au comptable rural lequel est tenu de donner un préavis aux parties concernées et d'afficher l'information au bureau du village. Dans la plupart des cas, aucune de ces démarches n'est accomplie et aucun dossier n'est ouvert. En l'absence d'opposition formulée dans les trente jours, un inspecteur des recettes est censé actualiser les titres fonciers et cette procédure peut durer près de deux ans.

L'initiative de Bhoomi a permis de réduire le pouvoir discrétionnaire des fonctionnaires en introduisant des dispositifs par lesquels les demandes de mutation sont enregistrées en ligne. Ainsi, les paysans peuvent désormais, pour 15 roupies (moins de 1 dollar américain), accéder à la base de données et obtenir en ligne un extrait imprimé du DTF au niveau des 180 guichets informatisés. Le paysan peut vérifier la situation de sa demande sur un écran tactile disponible à titre expérimental dans trois des guichets informatisés. Les opérateurs du système informatisé doivent répondre de leurs décisions et actes grâce à un système qui valide chaque ouverture de session par une empreinte du pouce⁹. Dans une prochaine phase du projet, toutes les bases de données seront mises en ligne dans une base centrale de données exploitables sur Internet. Les DTF seront alors disponibles en ligne dans les guichets Internet conçus pour les zones rurales¹⁰.

Néanmoins, dès lors que dans la transmission de l'ordre de mutation, le projet a une incidence sur le travail du comptable du village et non sur le rôle de l'inspecteur des recettes, la corruption ne peut diminuer que marginalement au cours du processus. En dernière analyse, rien ne peut remplacer la bonne gestion. L'informatisation des titres fonciers a été, comme il fallait s'y attendre, difficile en Inde. Le succès de Bhoomi tient à la force de caractère du chef de département qui en a la charge et pratiquement à l'absence de résistance de la part du personnel grâce au soutien politique. La bonne formation et l'approche participative adoptée ont également permis de limiter l'opposition à cette initiative. Somme toute, Bhoomi a permis de réduire les possibilités de corruption des administrateurs des domaines, tout en habilitant les citoyens à suivre et à dénoncer, le cas échéant, les actes posés par les petits agents de la fonction publique.

Mise en ligne des marchés au Chili

La mise en ligne des marchés publics au Chili accroît la transparence et la probité puisqu'elle préserve la traçabilité des opérations de l'État. Le système global de soumission en ligne comprend trois volets principaux : l'information et l'enregistrement, l'achat et l'offre en ligne¹¹. Le système chilien privilégie le premier volet puisqu'il renseigne parfaitement le public et facilite la surveillance¹². À l'inverse des autres pays, c'est une société privée qui exploite le système chilien.

Au lendemain de l'introduction d'un système de marchés en ligne, plus besoin pour les sociétés de parcourir les journaux ou de naviguer sur Internet à la recherche d'informations sur les marchés publics. Il leur faut désormais se faire simplement enregistrer en indiquant les domaines qui les intéressent (fournitures de bureau, bâtiment, conseil en technologies de l'information, etc.). Chaque fois qu'une agence publique a besoin d'acquérir des biens ou services, elle introduit une demande dans le système en précisant la nature de l'offre et en y annexant tous les documents nécessaires. Des messages électroniques sont automatiquement envoyés à tous les entrepreneurs inscrits, ce qui réduit ainsi au minimum le délai de réaction et donne à toutes les sociétés une chance égale de soumissionner¹³.

Par ailleurs, le système renseigne en ligne sur les opérations relatives aux marchés ; il donne notamment l'adresse complète du département de la fonction publique concernée et le nom du responsable de l'appel d'offres. À la fin du processus de soumission, le système électronique donne les résultats en termes de participation, d'offres reçues, d'aptitudes économiques et techniques, et il indique le nom de la société qui a remporté le marché. Enfin, il donne l'historique des marchés antérieurs du département. Inspiré complètement de l'internet, le système électronique a été lancé sur le site www.compraschile.cl en octobre 1999. C'est ainsi qu'un nouveau décret présidentiel a été promulgué autorisant désormais des transactions commerciales en ligne ; il a remplacé le principal office d'approvisionnement de l'État par une agence plus petite chargée de l'assistance technique et de la supervision. Dans la première phase, 454 fournisseurs répartis entre 75 secteurs commerciaux différents et 16 agences de la fonction publique ont été enregistrés dans le système, et au bout d'une année de fonctionnement, le nombre de sociétés enregistrées a pratiquement atteint 4 000¹⁴.

Cependant, initialement tous les départements de la fonction publique devaient participer au système électronique ; mais deux ans après seulement 18 % des marchés publics ont été publiés sur Internet¹⁵. Cette situation s'explique par la baisse du soutien politique et la résistance au sein de l'administration. En l'absence d'une étude systématique, il est difficile de quantifier l'impact du système sur la corruption même si des économies de 7 % à 20 % sont réalisées sur les marchés publics traités par le biais du site.

Commission centrale de vigilance en Inde

La création d'un site Internet par la Commission centrale de vigilance (CCV) en Inde illustre le rôle catalytique que peut jouer Internet dans la lutte contre la corruption, en particulier, en ce qui concerne la presse écrite et les médias électroniques qui comblent le fossé numérique¹⁶ par l'étendue de leur couverture.

En 1998, une directive de la Cour suprême a fait de la CCV un organisme statutaire et lui a donné mandat pour ouvrir une information aux termes de la loi de 1988 sur la prévention de la corruption. La Commission a lancé, en 1999, un site Internet qui renseigne le public sur son rôle et ses stratégies, et lui apprend comment dénoncer la corruption en toute confidentialité. Elle a mis l'accent sur le travail accompli par les différents départements impliqués dans l'enquête. Pour intéresser les médias aux affaires de corruption, la CCV a publié le nom du personnel de la fine fleur des services administratifs et des recettes ayant fait l'objet d'enquêtes ou de sanctions pour corruption.

En avril 2002, trois ans après sa création, seuls 180 000 internautes ont visité le site de la CCV ; on s'interrogea, dès lors, sur l'efficacité de l'internet en tant que moyen de lutte contre la corruption dans un pays comme l'Inde où le taux d'informatisation est faible. En revanche, la presse libre et les médias électroniques dynamiques ont utilisé le site de la CCV pour publier des nouvelles qu'ils ont fini par diffuser à travers tout le pays. L'impact du site a été finalement plus important que le nombre de ses rares visiteurs.

L'expérience de la CCV dans le domaine de l'internet a permis de dégager la nature inconstante des médias ; en effet, négligeant l'importance des informations disponibles, ils ont tendance à se focaliser sur le nom des personnalités politiques prises dans les mailles des enquêtes sur la corruption. Qui plus est, le fait de « révéler les noms » est sujet à controverse, et nombreuses sont les personnes qui se sont interrogées sur le bien-fondé de révéler publiquement les noms des fonctionnaires dont la culpabilité n'est pas établie. Néanmoins, un sondage a permis de constater que 83 % des personnes interrogées estiment que la révélation des noms des fonctionnaires incriminés aurait un effet dissuasif : le magazine *Newsweek* a publié un article sur la technique de la CCV qu'il a intitulé « e-shame¹⁷ ».

Enseignements tirés de l'institutionnalisation de la transparence

L'impact des applications de la cyber-administration sur la corruption n'a fait l'objet d'une vérification indépendante que dans deux cas¹⁸. L'étude systématique des citoyens et d'autres partenaires pourrait aider à établir plus clairement la relation et à avoir un *feedback* sur les secteurs qui demandent à être améliorés.

La corruption est le reflet du déséquilibre de pouvoir entre le public et les fonctionnaires, et en particulier par rapport aux résidents des zones éloignées. Ce déséquilibre de pouvoir peut perdurer après l'introduction des applications de la

Les premiers pas de l'Équateur vers la mise en ligne des marchés publics

La Constitution de l'Équateur garantit au public l'accès facile à toutes les informations concernant le fonctionnement de l'État, à l'exception de celles à diffusion restreinte pour des raisons de sécurité nationale. Toutefois, dans la pratique et pour diverses raisons, les établissements publics et privés n'ont qu'un accès limité à l'information. Par exemple, la loi sur l'attribution des marchés publics stipule que toute offre dont le montant est supérieur à une somme donnée doit être publiée dans la presse, mais il est souvent difficile pour le public de repérer les appels d'offres diffusés à travers les nombreux journaux du pays.

C'est pour améliorer cette situation que la Société latino-américaine pour le développement (CLD), la section nationale équatorienne de Transparency International, a, en coordination avec deux groupes d'entrepreneurs engagés dans le domaine social (People for Change et Ecuador Positivo), initié en 2001, un projet sur l'accès facile du public à l'information et la garantie d'une plus grande transparence dans l'attribution des marchés publics. Lorsque l'initiative initiale se heurtait au manque de volonté politique des autorités de l'État, la CLD et ses partenaires adoptaient une démarche plus novatrice.

L'équipe est animée par la volonté de créer une source publique d'informations facilement accessible et utilisant une technologie de pointe. Il s'agissait en fait de créer un site Internet apte à donner aux entreprises et au public, au même endroit, des informations en temps opportun sur les possibilités de soumissions. Mais ce dispositif devait être rentable et facilement accessible. C'est ainsi que le site Internet, www.Licitenet.com, a été lancé le 3 septembre 2001.

Basé sur l'internet, Licitenet.com est un outil de promotion de la transparence des marchés publics en Équateur. Il a la double fonction de donner tant aux entreprises publiques que privées l'accès à l'information sur les marchés publics. Le site renseigne également sur les marchés attribués, le nom des entreprises attributaires, le prix payé, ainsi que sur les possibilités de participation du souscripteur aux enchères en cours et les opportunités de marchés existantes. En principe, le site est à 80 % ouvert à tous, mais certaines informations ne sont accessibles que contre le versement d'une certaine somme afin d'assurer la durabilité du projet.

Par le maintien du site, la CLD cherche à sensibiliser davantage le public sur le besoin de transparence dans les procédures d'appels d'offres et à exercer une pression sur le gouvernement pour qu'il mette plus massivement en ligne les appels d'offres du secteur public en Équateur. Le 18 mai 2002, le Conseil national sur les télécommunications a invité Licitenet.com à faire partie de la Commission sur l'administration en ligne pour participer à l'élaboration d'un programme national sur la connectique. Licitenet.com est toujours animé par le désir de trouver les moyens de mettre des informations toujours plus variées à la disposition des différents destinataires. De nombreux établissements publics reconnaissent des avantages au site, et des accords de coopération susceptibles d'aboutir à d'autres projets électroniques sont signés avec le Conseil national sur les télécommunications, le bureau du procureur général, le bureau de l'inspecteur général et l'Association des municipalités de l'Équateur. Licitenet.com est également en consultation avec la Commission

nationale sur la cyber-administration sur les possibilités de création, avant décembre 2002, d'un site gouvernemental sur lequel les marchés publics seraient mis en ligne.

Cette initiative suscite une concurrence saine, une meilleure détermination des prix et une amélioration des offres. Il va de soi qu'un site unique ne saurait garantir toute la transparence requise dans l'attribution

des marchés publics mais ce premier pas est en soi un exploit. De plus, il donne la possibilité d'influer sur l'orientation de la politique de l'État dans le domaine des marchés publics en ligne et sensibilise les secteurs public et privé sur les graves conséquences de la corruption au niveau de l'attribution des marchés publics.

Valeria Merino Dirani

cyber-administration. Il est important de surveiller et de d'assurer le suivi des systèmes de cyber-administration nouvellement installés jusqu'à ce que les fonctionnaires assimilent les meilleures normes de service. Ces systèmes présentent un autre risque qui réduira sans doute leur impact par exemple si la direction change ou si les agents corrompus venaient à percer le secret du nouveau système.

Il est incontestable que la publication des allocations et des dépenses budgétaires sur le site Internet, le libre accès aux dispositifs permettant de s'informer sur l'état d'avancement des demandes de licences et de s'échanger des données sur la performance du système renforcent l'obligation redditionnelle. Mais il n'est pas certain que le fait de servir plus d'informations en ligne va amener le public à s'en servir pour exiger plus de transparence. En fait, peu de citoyens sont disposés à s'impliquer logiquement dans le processus de gouvernance. Malgré le fort taux de pénétration d'Internet, l'expérience a révélé que ce n'est pas parce qu'on a créé un bon site Internet ou un portail en ligne que ce site sera fréquenté. Il faudra peut-être avoir recours à la publicité et à la formation pour faire connaître et reconnaître sa valeur¹⁹.

Souvent il faut passer par des intermédiaires pour l'analyse des informations provenant des États. C'est la fonction²⁰ que remplit aux États-Unis, le Centre américain des politiques réactives. Le site Internet de cette structure illustre le rôle constructif que jouent les intermédiaires en présentant les données sur le financement des campagnes sous une forme qui permet aux citoyens de réagir, le cas échéant. Cette analyse est basée sur des données relevant du domaine public mais présentées sous une forme qui ne permet pas de détecter les possibilités de manœuvres frauduleuses. À l'instar de la CCV, les médias traditionnels peuvent aussi jouer ce rôle d'intermédiaire en relayant plus directement vers le public l'information provenant de l'État, même si pour cela, il faut organiser des ateliers et des séminaires de sensibilisation des journalistes concernant la masse d'informations disponibles sur Internet.

La cyber-administration ne peut mener à la transparence que s'il existe un cadre légal qui favorise un libre accès à l'information. Il faut remplacer les lois protégeant le secret national par une législation sur la liberté de l'information. Mais dans le même temps, les États doivent se pencher sur le risque accru de voir les applications d'Internet donner accès à des informations touchant à la vie privée et à la sécurité. Il serait, peut-être, nécessaire d'adopter des directives devant régir la divulgation des informations qui, bien que relevant du domaine public, peuvent contenir des renseignements personnels ou sensibles.

Conclusion

La cyber-administration propose une solution partielle aux multiples formes de la corruption. Elle permet par exemple de réduire le pouvoir discrétionnaire en limitant les possibilités d'actes arbitraires. Elle accroît pour le corrompu potentiel les risques d'être démasqué puisqu'elle permet de conserver toutes les données relatives aux opérations ; par cette traçabilité, le corrompu peut être identifié et amené à répondre de ses actes en établissant le lien entre lui et les actes incriminés. En simplifiant les règles et en les rendant plus transparentes, la cyber-administration encourage les citoyens et les entreprises à dénoncer les procédures irréalistes et leur application arbitraire.

La lutte contre la corruption peut être assignée comme objectif spécifique de la cyber-administration. En Corée du Sud et en Inde, les systèmes OPEN et CCV visaient à faire de la cyber-administration des éléments clés des stratégies plus générales de lutte contre la corruption. Elle permet ainsi d'accroître l'efficacité et la transparence de la communication. Des initiatives sont prises au sein des ministères réputés corrompus pour améliorer la qualité des services.

Les décideurs et les hauts fonctionnaires doivent recevoir une formation spécialisée pour apprendre à monter des projets ayant des chances de succès. Il faut, pour cela, identifier en premier lieu des projets pilotes au sein des départements ayant atteint un certain niveau d'informatisation, avec une interface importante avec le public, et qui ont une tradition de corruption. Les bienfaits du projet pilote doivent être définis en des termes spécifiques, avec pour préoccupations la transparence, la corruption et la pauvreté.

Dans la conception des applications de la cyber-administration prenant en charge ces préoccupations, les concepteurs doivent aussi identifier le processus qui favorise un comportement corrompu. Dans la plupart des cas, les méthodes traditionnelles d'analyse des cabinets-conseils ne suffisent pas puisqu'il faut une forte implication des citoyens et des fonctionnaires pour réussir une bonne évaluation. Dans les projets réussis, ce type d'analyse provient rarement de source extérieure. Il est peut-être également besoin de compenser en avantages spécifiques ce que les agents concernés « perdront » en pots-de-vin²¹. Une direction forte aux niveaux politique et administratif est indispensable pour introduire la réforme.

Dans les pays où des projets pilotes ont été mis en œuvre et où des études systématiques ont confirmé clairement l'impact du système sur la corruption, les projets doivent être étendus sur une plus grande échelle et couvrir un plus grand nombre de départements et de localités. Il faudrait, au préalable, régler tous les problèmes liés au manque d'infrastructures technologiques, à l'absence d'un cadre de politique favorable et à l'insuffisance des ressources, afin de garantir un impact plus important.

Aucun pays en développement n'est tout à fait prêt à adopter un programme global sur la cyber-administration. Toutefois, les applications de celle-ci peuvent être développées dans plusieurs domaines et permettre de doter un grand nombre de services publics en équipements électroniques, et ce faisant, réaliser d'importants gains sur la corruption. Il est souhaitable que les États apprennent en agissant plutôt que d'attendre d'être vraiment prêts.

- 1 La cyber-administration se confond parfois avec la cyber-gouvernance et les deux expressions sont souvent utilisées de façon interchangeable. La cyber-gouvernance est un concept plus large qui recouvre l'utilisation de l'information et des technologies de la communication par le gouvernement et la société civile en vue de favoriser une plus grande participation des citoyens à la gestion des institutions. Elle permet, par exemple, aux hommes et aux partis politiques d'utiliser rationnellement l'internet pour s'informer sur ce que pense leur électorat ou faire connaître les points de vue des organisations de la société civile en désaccord avec les pouvoirs en place. La cyber-administration, par contre, a surtout pour objet d'améliorer l'accès aux différentes fonctions de l'État, à l'information ou aux services. Pour en savoir plus sur les définitions et le domaine d'application de la cyber-administration, consulter : www.archives.nysed.gov/pubs/recmgmt/egovernment/definiti.htm; Roadmap for E-government in the Developing World, Pacific Council on International Policy, avril 2002, www.pacificcouncil.org; E. Tambouris, S. Gorilas et G. Boukis, 'Investigation of Electronic Government', www.egov-project.org/egovsite/tambouris_panhellenic.pdf; J. Caldwell, 'The Quest for Electronic Government: A defining vision', Rapport d'entreprise, Société IBM, 1997, www.ieg.ibm.com.
- 2 Par exemple, la société E-parc à Pékin, le chèque postal inter-état informatisé à Gujarat (Inde), la fourniture de services municipaux par le biais d'une prestation vocale en ligne à Vijaywada (Inde) et la réforme douanière aux Philippines. Consulter : www1.worldbank.org/publicsector/egov.
- 3 Études diagnostiques de la corruption en Roumanie, www1.worldbank.org/publicsector/anticorrupt/RomEnglish.pdf, et une étude diagnostique de la corruption en Indonésie, www.partnership.or.id/data/pdf/DiagnosticStudy-eng.pdf.
- 4 Ceux qui ont conçu ASYCUDA (Système de gestion informatique des données douanières) indiquent que leur logiciel est utilisé par 80 pays pour le dédouanement en ligne. Consulter www.asycuda.org.
- 5 Consulter english.metro.seoul.kr/government/policies/anti/civilapplications.
- 6 Hong Bin Kang, « Cleaning up the city government of Seoul : a systemic approach », communication à la Conférence de Séoul sur la lutte contre la corruption dans la Région Asie-Pacifique, décembre 2000.
- 7 Transparency International Corée, *Rapport spécial : Survey of the Seoul City's OPEN System*, Newsletter, juin 2001, ti.or.kr. Entre 2000 et 2001, le pourcentage des enquêtés rompus à l'utilisation d'OPEN a augmenté de 19 % à 74 %. Environ 90 % d'entre eux ont l'intention d'utiliser OPEN plus tard (en hausse de 20 %), tandis que le nombre d'utilisateurs effectifs a atteint 16 % des personnes enquêtées (en hausse de 5 %). Le nombre des utilisateurs satisfaits a baissé de 56 % à 48 % tandis que celui des non-satisfaits atteignait les 9 %.
- 8 Rajeev Chawla et Subhash Bhatnagar, « Bhoomi : online delivery of land titles in Karnataka, India », www1.worldbank.org/publicsector/egov/bhoomi_cs.htm; *Deccan Herald* (Inde), 8 juin 2001 ; *Indian Express*, 14 juin 2001.
- 9 Lors d'une ouverture de session biométrique, l'empreinte du pouce est marquée à chaque entrée par un dispositif électronique bon marché et validée contre une image préenregistrée du pouce
- 10 Des guichets Internet sont installés dans les zones rurales par le ministère de l'Agriculture, les ONG et le secteur privé. Cependant il en existe très peu. *Hindu* (Inde), 3 avril 2002.

- 11 Le CompraNet du Mexique est l'un des systèmes d'appel d'offres en ligne les plus connus et les plus complets. D'autres initiatives (notamment au niveau de l'administration locale) ont été mises en œuvre en Argentine, en Bulgarie et aux Philippines.
- 12 Voir www.compraschile.cl.
- 13 Claudio Orrego, Carlos Osorio et Rodrigo Mardones, « Chile's government procurement e-system », www1.worldbank.org/publicsector/egov/eprocurement_chile.htm.
- 14 www1.worldbank.org/publicsector/egov/orrego_eProcurement.pdf.
- 15 Junghun Cho, « Paths towards transparent electronic procurement system », Département des affaires économiques et sociales, Nations unies (DAES), 2002.
- 16 Pour plus d'informations, consulter www.cvc.nic.in; et Subhash Bhatnagar, « Central vigilance Commission website : A Bold Anticorruption Experiment », www1.worldbank.org/publicsector/egov/cvc_cs.htm.
- 17 *Newsweek* (US), 21 février 2000.
- 18 Par exemple, un rapport du PAC, Bangalore, Inde, « State of the art as art of the State : public feedback on E-governance », www.pacindia.org/default.asp?channelId=53.
- 19 Seulement 11 % des Canadiens se servent du portail de leur gouvernement, alors que 60 % d'entre eux ont accès à l'internet. Pour les encourager à l'utiliser, tout citoyen qui se rend au département pour un service bénéficie d'une formation dans ce domaine.
- 20 Le Centre est un groupe de recherche apolitique, sans but lucratif, basé à Washington DC ; il mène une recherche informatisée sur les questions relatives au financement des campagnes pour les nouveaux médias, les universitaires, les activistes et le grand public. Voir www.opensecrets.org.
- 21 Ces avantages pourraient être un espace bureau transformé, où l'on s'ennuie moins et dont on peut être fier au niveau du département du fait de l'appréciation de la réforme par le public. Voir l'étude de cas sur le projet CARD à Andhra Pradesh, Inde : www1.worldbank.org/publicsector/egov/cardcs.htm.