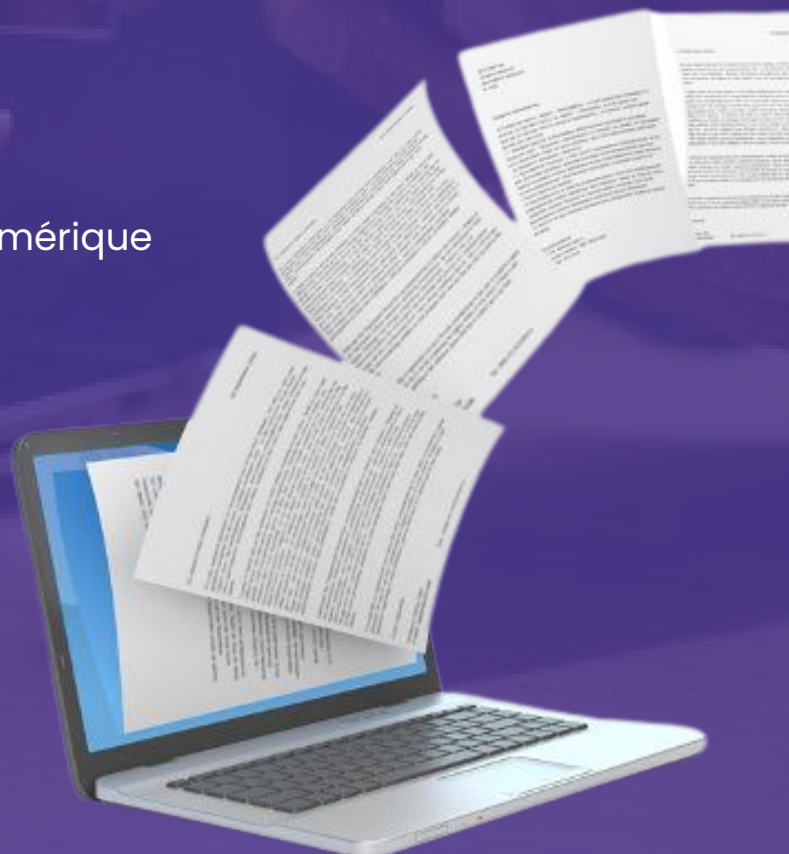


ENQUÊTE SUR LA DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS AU SÉNÉGAL 2024

● **PAR OUSMANE GUEYE**

Journaliste spécialisé dans le Numérique

AOÛT - SEPTEMBRE 2024



SOMMAIRE

3 INTRODUCTION

Contexte et justification

Objectifs de l'enquête

6 MÉTHODOLOGIE

7 RÉSULTATS CLÉS

9 ANALYSES ET INTERPRÉTATIONS

10 ÉTUDES DE CAS

16 RECOMMANDATIONS

18 CONCLUSION

20 CONTACT INFORMATION

● AVANT PROPOS



OUSSEYNOU GUEYE

Directeur Exécutif Polaris Asso

Le Sénégal est engagé dans une transformation numérique ambitieuse. Plus de 100 démarches administratives ont été dématérialisées, des milliers de kilomètres de fibre optique ont été déployés, et les discours politiques font de l'e-gouvernement une priorité nationale. Mais une question mérite d'être posée sans détour : qui, concrètement, bénéficie de cette transformation ?

C'est la question au cœur de cette enquête, conduite par Polaris Asso sur la dématérialisation des services publics au Sénégal. Parce que nous croyons que la technologie ne vaut que si elle rapproche l'État du citoyen — et non l'inverse —, il nous a semblé indispensable d'aller mesurer l'écart entre les ambitions affichées et les réalités vécues sur le terrain.

Ce que l'enquête révèle est éclairant : les progrès sont réels, mais la fracture numérique demeure. Les populations rurales, les femmes, les jeunes aux faibles revenus restent largement en marge des services en ligne. La barrière linguistique, le coût d'accès à Internet, la complexité des interfaces — autant d'obstacles qui transforment une promesse d'inclusion en un service réservé à quelques-uns.

Pour Polaris Asso, civic tech ancrée en Afrique de l'Ouest, ces résultats ne sont pas abstraits. Ils confirment ce que le terrain nous enseigne chaque jour : la transformation numérique ne peut pas avancer sans une stratégie d'inclusion numérique active, pensée depuis les citoyens les plus éloignés du système — pas depuis les administrations centrales.

Ce rapport s'adresse aux décideurs publics, aux acteurs du numérique, aux bailleurs et aux organisations de la société civile. Il ne se contente pas de dresser un état des lieux : il formule des recommandations concrètes et actionnables. Nous espérons qu'il contribuera à faire de la stratégie Sénégal Numérique 2035 une politique véritablement universelle.

Je tiens à adresser mes sincères remerciements à Ousmane Gueye, journaliste spécialisé dans le numérique, qui a conduit cette enquête avec rigueur et engagement. Sa connaissance fine du paysage numérique sénégalais et sa capacité à croiser regards de terrain et analyses documentées ont donné à ce rapport toute sa valeur. Ce travail est le sien autant que le nôtre.

Bonne lecture !

● INTRODUCTION

CONTEXTE DE LA MISSION

Le Sénégal, comme de nombreux pays à travers le monde, est engagé dans un processus de dématérialisation de ses services publics, souvent appelé « administration électronique » ou « e-gouvernement ». L'administration électronique consiste à fournir des services publics via des canaux numériques, notamment des sites web gouvernementaux, des applications mobiles et des guichets électroniques. Ces services permettent aux citoyens d'accéder à des prestations administratives sans avoir à se déplacer, améliorant ainsi leur qualité de vie et l'efficacité des administrations publiques.

Ce processus vise à améliorer la transparence, l'efficacité et l'accessibilité des services publics pour tous les citoyens, quels que soient leur localisation ou leur statut socio-économique.

Cette vision a été portée par les différentes autorités sénégalaises, avec un accent particulier sur l'innovation numérique comme moteur de la modernisation de l'État. Sous la présidence de Macky Sall, le Sénégal a initié le programme Sénégal Numérique 2025, arrimé au Plan Sénégal Émergent. Ce programme visait à faire du numérique un pilier essentiel du développement économique et social. Macky Sall percevait la transformation numérique comme un moyen d'accroître l'efficacité de l'administration et de promouvoir une gouvernance plus transparente et inclusive. Il a encouragé des initiatives telles que TELEDAC (Télé-Demande d'Autorisation de Construire, devenue plus tard Télédemande d'Actes Administratifs), qui ont permis de digitaliser plusieurs services administratifs, qui ont permis de digitaliser plusieurs services administratifs, réduisant ainsi les délais de traitement et limitant les opportunités de corruption.

Sous la présidence de Macky Sall, le Sénégal a fait d'importants progrès en matière d'infrastructures numériques. Plus de 15 000 km de fibre optique ont été déployés à travers le pays, et des centres de données sécurisés ont été établis sous la gestion de Sénégal Numérique S.A., une évolution de l'Agence de l'Informatique de l'État. Ces initiatives visaient à digitaliser l'administration et à garantir la continuité des services publics, renforçant ainsi l'accès aux services numériques dans tout le pays.

+ 15.000 km

**de fibre optique à travers l
e pays**

Depuis l'arrivée au pouvoir de Bassirou Diomaye Faye, la digitalisation de l'administration a pris une place encore plus centrale. Le nouveau président met l'accent sur l'accès universel à des services numériques de qualité, tout en considérant la transformation numérique comme un levier de développement socio-économique et un moyen de renforcer la souveraineté numérique du Sénégal. En plus de la digitalisation, il a souligné l'importance de la cybersécurité et la nécessité d'un cadre juridique adapté aux télécommunications, illustrant son engagement envers la protection des données et la sécurité des infrastructures critiques du pays.

Il a également mis l'accent sur la cybersécurité, un enjeu majeur à l'ère numérique, et sur la nécessité d'un cadre juridique adapté pour les télécommunications. Cela démontre l'importance qu'il accorde à la protection des données et à la sécurité des infrastructures critiques du pays.

MODÈLES INTERNATIONAUX ET LEUR APPLICATION AU SÉNÉGAL

1. RWANDA: LEMODÈLEIREMBO

Le Rwanda a développé Irembo, une plateforme numérique centralisée qui permet aux citoyens d'accéder à plus de 100 services publics en ligne, tels que les demandes de passeport, les certificats de naissance, les licences commerciales, et bien d'autres. Ce système vise à éliminer les files d'attente, à réduire les coûts de transaction et à rendre les services publics plus accessibles à tous, y compris dans les zones rurales.

Le modèle Irembo a considérablement amélioré l'efficacité du gouvernement rwandais en éliminant la bureaucratie excessive et en facilitant l'accès aux services publics pour tous les citoyens. Cela a permis d'augmenter la transparence des processus gouvernementaux, de réduire la corruption, et de renforcer la confiance des citoyens dans les institutions publiques.

2. KENYA: L'IMPACT DEM-PESASUR LA DÉMATÉRIALISATION

M-Pesa est une plateforme de paiement mobile révolutionnaire lancée au Kenya en 2007, permettant aux utilisateurs de faire des transactions financières, comme envoyer de l'argent, payer des factures, et effectuer des achats via leur téléphone mobile. M-Pesa s'est étendu à divers services publics, permettant aux citoyens de payer leurs impôts, factures d'eau, et d'électricité via la plateforme.

M-Pesa a joué un rôle crucial dans la dématérialisation des services financiers et publics au Kenya, notamment en facilitant l'accès aux services pour les populations rurales. L'intégration de M-Pesa dans les services publics a permis d'améliorer la collecte des impôts et des taxes, et d'accroître la transparence.

3. MAURICE: GOUVERNEMENT NUMÉRIQUE INTÉGRÉ

L'île Maurice a mis en place un gouvernement numérique intégré via le Mauritius e-Government Portal, permettant aux citoyens d'accéder à divers services administratifs, notamment les demandes de sécurité sociale, les permis de conduire, et les paiements de taxes, le tout en ligne. Ce système repose sur l'interopérabilité des plateformes numériques, ce qui signifie que les différentes administrations peuvent échanger et partager des informations de manière fluide.

Ce modèle a permis de moderniser les services publics mauriciens, les rendant plus accessibles, plus rapides et plus transparents. L'interopérabilité des systèmes a également amélioré la coordination entre les agences gouvernementales et renforcé la confiance des citoyens dans les services numériques.



4. ESTONIE : UN MODÈLE COMPLET DE DIGITALISATION DES SERVICES PUBLICS

L'Estonie, avec une population de seulement 1,3 million d'habitants, est devenue un exemple mondial de transformation numérique réussie. Dès les années 2000, le pays a fait de la digitalisation une priorité nationale, se dotant d'infrastructures numériques de pointe. Le système X-Road, une plateforme nationale, permet à différents services gouvernementaux d'échanger des données de manière sécurisée, facilitant ainsi l'accès des citoyens à une gamme étendue de services (paiement des impôts, santé, création d'entreprise, etc.). L'Estonie a réduit la bureaucratie et amélioré la transparence, permettant des économies annuelles estimées à 2 % du PIB grâce à la digitalisation. L'amélioration de l'accès aux services publics a renforcé la confiance des citoyens dans le gouvernement et attiré des investissements étrangers en raison de l'environnement d'affaires simplifié. On peut également noter Singapour et la Corée du Sud qui ont une bonne réputation dans ce domaine.

MÉTHODOLOGIE



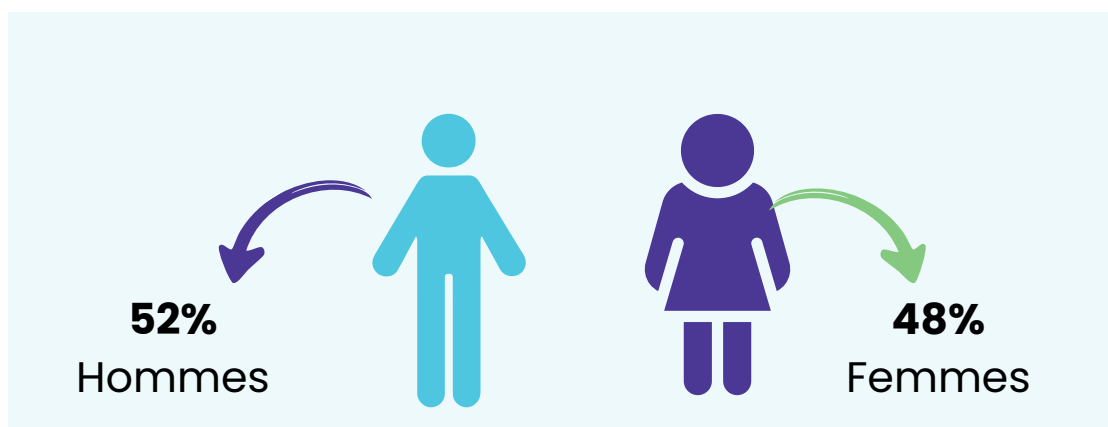
● MÉTHODOLOGIE

APPROCHE DE RECHERCHE

Pour cette enquête, une approche combinant méthodes quantitatives et qualitatives a été adoptée. L'enquête a été réalisée auprès de 100 participants, répartis entre fonctionnaires, usagers des services publics, et experts du numérique. Cette enquête a été complétée par une analyse documentaire comprenant des rapports gouvernementaux, des articles académiques, et des revues spécialisées.

■ DISTRIBUTION DES PARTICIPANTS SELON LE GENRE

La répartition selon le genre des 100 personnes interrogées est la suivante :



Cette répartition équilibrée montre que l'enquête a capturé des perspectives diversifiées et représentatives des deux genres, ce qui est essentiel pour comprendre les variations dans les besoins et les perceptions des services publics dématérialisés au Sénégal.

RETOUR SUR L'EXPÉRIENCE DE DÉMATÉRIALISATION

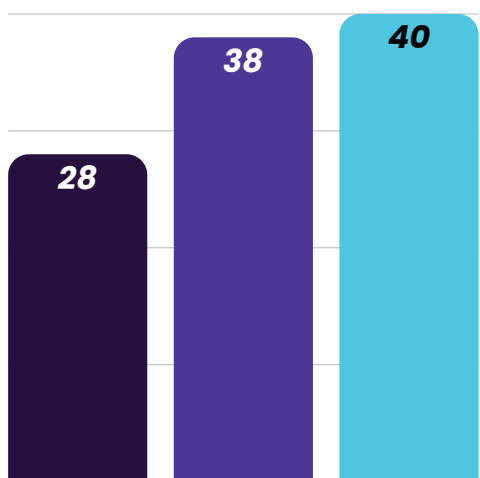
L'expérience des participants vis-à-vis de la dématérialisation des services publics a été évaluée comme suit :



Ces résultats révèlent qu'une majorité des participants considère leur expérience moyenne ou satisfaisante, mais qu'un pourcentage significatif de 20 % trouve l'expérience insatisfaisante, ce qui suggère des marges d'amélioration dans l'offre des services dématérialisés.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Les principales difficultés identifiées par les participants lors de l'utilisation des services publics en ligne sont :



Cela montre que les défis liés à la connectivité et à la compréhension des processus restent des obstacles majeurs pour l'adoption de ces services.

- **Manque d'information**
- **Accès à internet**
- **Complexité des processus**

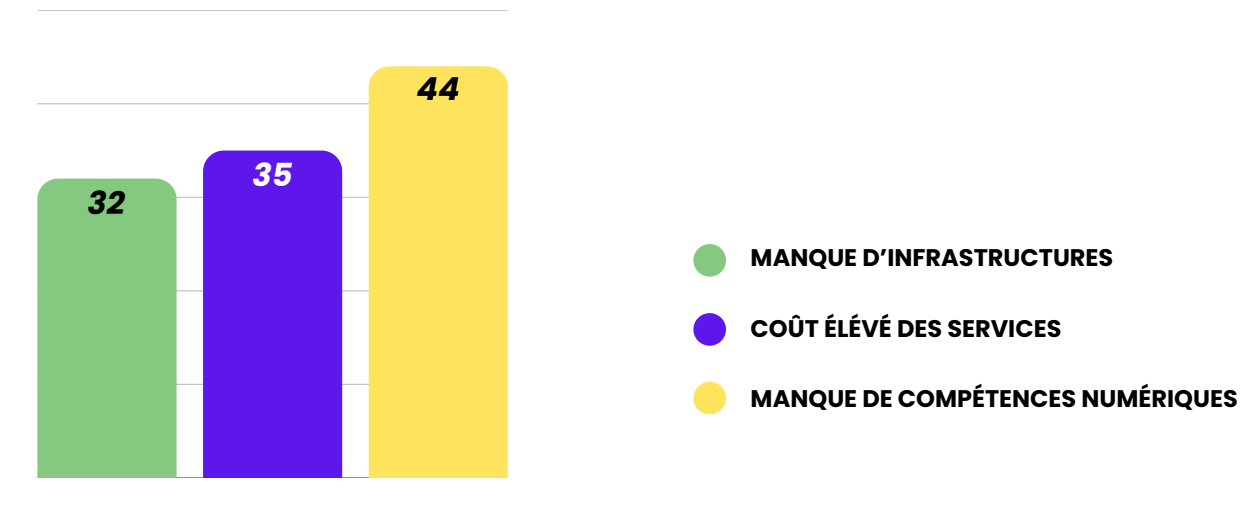


OBSTACLES À L'INCLUSION NUMÉRIQUE



● OBSTACLES À L'INCLUSION NUMÉRIQUE

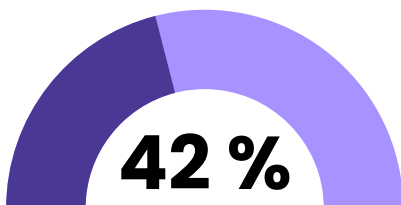
L'enquête a révélé plusieurs obstacles majeurs à l'inclusion numérique :



■ SUGGESTIONS POUR SURMONTER LES OBSTACLES

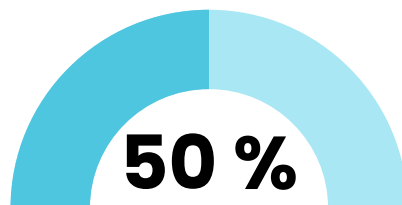
Les recommandations principales issues des réponses des participants incluent :

AMÉLIORATION DES INFRASTRUCTURES NUMÉRIQUES



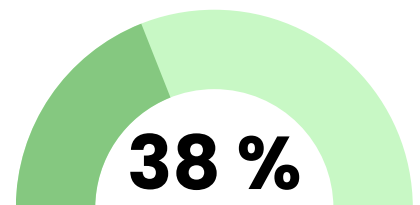
des répondants suggèrent d'améliorer l'infrastructure numérique, en particulier dans les zones rurales.

FORMATION AUX COMPÉTENCES NUMÉRIQUES



des participants recommandent de mettre en place des programmes de formation accessibles à tous.

CAMPAGNES D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION

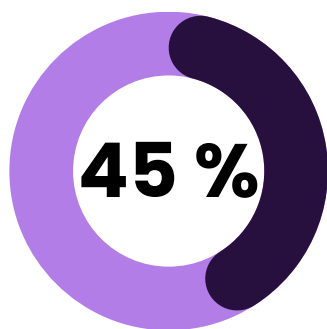


des répondants demandent des campagnes intensives pour informer les citoyens sur les services disponibles en ligne.

RECOMMANDATIONS POUR L'ADMINISTRATION

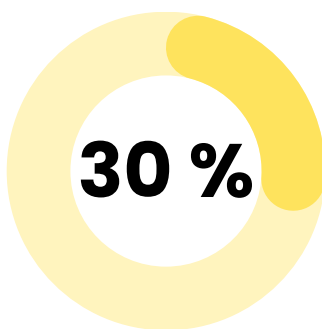
Les recommandations formulées par les participants incluent :

SIMPLIFICATION DES INTERFACES



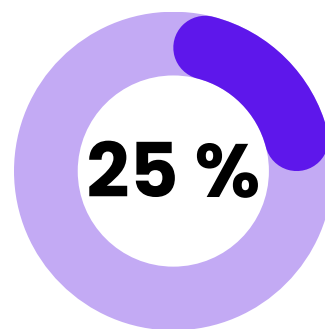
des participants recommandent de simplifier les interfaces des services publics en ligne pour les rendre plus accessibles.

RENFORCEMENT DE LA SÉCURITÉ DES DONNÉES



des répondants soulignent l'importance de renforcer la sécurité des données des utilisateurs pour accroître la confiance dans les services en ligne.

INTEROPÉRABILITÉ DES SYSTÈMES



des participants estiment que l'interopérabilité entre les différentes plateformes numériques publiques est cruciale pour améliorer l'expérience utilisateur.

ÉTAT DES LIEUX DE LA DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS

SERVICES PUBLICS DÉJÀ DÉMATÉRIALISÉS

Au cours de la dernière décennie, le Sénégal a réalisé des avancées notables dans la transformation numérique de ses services publics, dans le but de moderniser l'administration et d'améliorer l'accès des citoyens aux services essentiels. Cette démarche s'inscrit dans une volonté de simplification des processus administratifs et de réduction des lourdeurs bureaucratiques qui freinaient jusque-là l'efficacité des services publics. Le programme de dématérialisation, initié dans le cadre de la stratégie "Sénégal Numérique 2025", a permis la numérisation de plus de 100 démarches administratives, rendant l'administration plus accessible à tous les citoyens, quel que soit leur lieu de résidence. Parmi les innovations phares, la plateforme TELEDAC (Téléservices de l'Administration) s'est imposée comme un outil central de cette transformation. En facilitant l'accès en ligne aux services publics, elle a non seulement réduit les délais de traitement, mais aussi renforcé la transparence et la traçabilité dans les processus administratifs.

De plus, ces efforts de dématérialisation s'inscrivent dans une dynamique globale visant à rapprocher l'administration des citoyens, tout en optimisant la gestion des ressources publiques. Cependant, malgré ces avancées, des défis subsistent encore, notamment en termes d'interopérabilité des systèmes et d'inclusion numérique, que la stratégie à venir "Sénégal Numérique 2035" ambitionne de résoudre. Voici une liste des principales procédures administratives déjà dématérialisées via la plateforme TELEDAC, témoignant de l'engagement du Sénégal à faire de la digitalisation un levier clé de la modernisation de l'État :

- Demande de carte de guide touristique auxiliaire (en ligne, à mettre à jour)
- Demande de carte de guide touristique auxiliaire (en ligne, à mettre à jour)
- Demande de renouvellement de carte guide touristique titulaire (en ligne, à mettre à jour)
- Demande de renouvellement de carte guide touristique auxiliaire (en ligne, à mettre à jour)
- Demande de duplicata (en ligne, à mettre à jour)
- Demande de titularisation (en ligne, à mettre à jour)
- Demande d'agrément d'Établissement d'Hébergement Touristiques (EHT)
- Demande d'ouverture à l'exploitation d'un EHT
- Demande de diplôme du baccalauréat
- Demande de duplicata du relevé de notes
- Demande d'attestation spéciale
- Concours d'entrée à l'École Nationale d'Administration (ENA) cycle A et B (direct et professionnel, en ligne et activé lors des concours)
- Recrutement du personnel à l'Université Amadou Mahtar Mbow (UAM)
- Inscription à l'UAM
- Enregistrement des contrats de travail
- Demande de non-appartenance à la fonction publique
- Demande d'évaluation environnementale
- Demande de rendez-vous pour l'obtention du passeport (et duplicata)

Dans le domaine de l'eau, plusieurs procédures sont également disponibles en ligne, telles que la demande et la régularisation d'autorisation d'ouvrages de captage d'eau pour un débit inférieur ou égal à 5 m³/h, ainsi que la déclaration d'ouvrage de captage d'eau. Ces avancées témoignent de l'engagement du Sénégal à moderniser son administration et à rendre les services publics plus accessibles à tous les citoyens.

SERVICES PUBLICS À DÉMATÉRIALISER PROCHAINEMENT

Bien que des avancées notables aient été effectuées dans la dématérialisation des services publics au Sénégal, une grande partie de l'administration reste encore à moderniser. Cette transformation inachevée représente un défi crucial pour la compétitivité du pays et l'efficacité de l'administration publique. En effet, certains secteurs clés continuent de fonctionner selon des processus traditionnels, souvent inefficaces, ce qui crée des goulets d'étranglement dans la délivrance des services publics et limite l'accès des citoyens aux services essentiels. Ainsi, la modernisation de ces secteurs doit impérativement figurer parmi les priorités stratégiques du gouvernement. Le Ministère de l'Économie Numérique, avec le soutien technique de Sénégal Numérique S.A., veut redoubler d'efforts pour accélérer la numérisation des processus administratifs restants, tout en veillant à garantir l'inclusivité et l'accessibilité des services numériques à l'ensemble de la population. Pour l'heure, même si la tutelle travaille à la mise au point d'une liste prioritaires, le contenu et l'agenda restent encore inconnus.

Le nouveau Ministre du Numérique, Monsieur Alioune Sall, avait annoncé lors de la 7e édition du Salon international des professionnels de l'économie numérique que le Sénégal ambitionne de digitaliser mille procédures administratives. Ces initiatives s'inscrivent dans la stratégie numérique 2025-2035 en cours d'élaboration. Cette stratégie vise à accélérer la transformation digitale, avec une attention particulière pour la mise en place de services en ligne interopérables et centrés sur l'utilisateur.

■ QUELQUES EXEMPLES DE DÉMATÉRIALISATIONS RÉUSSIES DE BOUTEN BOUT

La transformation numérique au Sénégal s'est accélérée ces dernières années avec la mise en place de plusieurs initiatives de dématérialisation dans divers secteurs clés, tels que l'éducation, la fiscalité, la santé, et le commerce. En dépit des couacs notés çà et là, il y a tout de même des processus qui ont pu être digitalisés de bout en bout. Voici quelques exemples phares qui pourraient beaucoup inspirer :

1. LA DOUANE (COMMERCE, TRANSPORT, LOGISTIQUE)

Numérisation des procédures douanières : La douane sénégalaise a mis en place des solutions digitales pour faciliter les démarches liées à l'importation et l'exportation des marchandises.

GAINDE 2000 : Le système de dématérialisation GAINDE 2000 permet une gestion intégrée des formalités douanières avec des plateformes telles que ORBUS pour les documents administratifs.

Interopérabilité : Collaboration entre la douane, les ports et les services de transport pour assurer une meilleure fluidité logistique.

2. SIMEN (SYSTÈME D'INFORMATION POUR LE MANAGEMENT DE L'ÉDUCATION NATIONALE)

Gestion centralisée : Le SIMEN permet la gestion électronique des données liées aux élèves, enseignants, infrastructures scolaires et matériels.

Optimisation de la performance éducative : Réduction de la paperasse administrative, amélioration du suivi des parcours scolaires et transparence dans la gestion des ressources humaines du ministère de l'Éducation.

Accès à l'information : Facilitation de l'accès des parents et des élèves aux résultats scolaires et autres informations via des plateformes en ligne.

3. UVS (UNIVERSITÉ VIRTUELLE DU SÉNÉGAL)

Apprentissage à distance : L'UVS offre des cours en ligne accessibles à tous, avec des centres de ressources numériques répartis dans le pays pour soutenir les étudiants.

Accessibilité accrue : Permet à des milliers de jeunes, même en zone rurale, de poursuivre des études supérieures sans se déplacer physiquement vers les grandes villes.

Plateforme interactive : Outils numériques collaboratifs, accès à des bibliothèques numériques et interaction entre étudiants et enseignants via des forums et vidéoconférences.

4. CAMPUSEN (PORTAIL D'ORIENTATION ET DE GESTION DES INSCRIPTIONS UNIVERSITAIRES)

Inscriptions centralisées : Portail unique pour l'orientation et l'inscription des nouveaux bacheliers dans les universités publiques du Sénégal.

Transparence dans les affectations : Automatisation du processus d'affectation pour éviter les pratiques de favoritisme et améliorer la répartition équitable des étudiants selon leurs choix et leur profil académique.

Démarches simplifiées : Centralisation des informations et procédures d'inscription, rendant le processus plus simple et moins coûteux pour les étudiants

5. SUNUCMU (COUVERTURE MALADIE UNIVERSELLE)

Dématérialisation des services d'assurance maladie : Sunucmu permet aux citoyens d'accéder en ligne aux informations concernant leur couverture maladie, de s'inscrire et de vérifier leur éligibilité.

Extension de la couverture : Vise à atteindre une couverture universelle en assurant les plus vulnérables grâce à une gestion numérique plus efficace.

Suivi des prestations : Permet aux bénéficiaires de suivre leurs prestations médicales et aux prestataires de santé de déclarer en temps réel les services fournis.

6. SUNUNAF (MICROFINANCE)

Gestion numérique des dossiers de microcrédit : SUNUNAF permet la gestion des prêts octroyés aux micro-entrepreneurs, assurant un suivi rigoureux des remboursements et de l'évolution des projets financés.

Accès facilité au crédit : Plateforme de soumission de demandes de crédit pour les entrepreneurs, avec une évaluation automatique des dossiers.

Suivi et transparence : Suivi des financements via des outils numériques, assurant plus de transparence dans l'octroi et la gestion des fonds.

7. ETAX (IMPOSITION EN LIGNE)

Simplification des déclarations fiscales : Plateforme numérique permettant aux entreprises et particuliers de déclarer et payer leurs impôts en ligne.

Amélioration de la collecte des recettes fiscales : Réduction des erreurs humaines et des fraudes grâce à un système sécurisé et interopérable avec d'autres administrations financières.

Accessibilité : Offrir aux contribuables un accès 24/7 aux services fiscaux, réduisant ainsi la nécessité de se déplacer aux bureaux des impôts. Ces systèmes montrent une forte volonté de modernisation et de dématérialisation dans divers secteurs au Sénégal, mais également les défis liés à leur adoption et à leur efficacité réelle.

OBSTACLES ET OPPORTUNITÉS POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

IDENTIFICATION DES OBSTACLES MAJEURS

La transformation numérique au Sénégal s'est accélérée ces dernières années avec la mise en place de plusieurs initiatives de dématérialisation dans divers secteurs clés, tels que l'éducation, la fiscalité, la santé, et le commerce. En dépit des couacs notés çà et là, il y a tout de même des processus qui ont pu être digitalisés de bout en bout. Voici quelques exemples phares qui pourraient beaucoup inspirer :

Malgré les avancées réalisées dans la dématérialisation des services publics, l'inclusion numérique au Sénégal fait face à plusieurs obstacles importants. Ces obstacles freinent l'accès équitable aux services numériques et limitent l'impact global de la transformation digitale du pays. Parmi les principaux obstacles identifiés figurent :

Illectronisme (analphabétisme numérique) :

Un des défis majeurs est l'incapacité de certaines populations, notamment les personnes âgées et les habitants des zones rurales, à utiliser les outils numériques. Le manque de compétences numériques de base empêche de nombreuses personnes de profiter des services publics en ligne.

Fracture numérique : Le Sénégal connaît encore une disparité importante dans l'accès à la connectivité Internet entre les zones urbaines et rurales. Cette fracture numérique limite l'accès aux services dématérialisés pour une grande partie de la population, en particulier dans les régions éloignées où les infrastructures numériques sont insuffisantes.

Coût élevé des services numériques : Pour beaucoup de citoyens, le coût élevé de l'accès à Internet et l'acquisition de dispositifs numériques restent des obstacles majeurs. Les frais d'abonnement et le coût des appareils comme les smartphones et les ordinateurs sont inabordables pour de nombreux ménages à faibles revenus.

Barrière linguistique : Une partie importante des services numériques au Sénégal n'est disponible qu'en français, ce qui pose problème dans un pays où une grande partie de la population parle des langues locales comme le wolof, le peul ou le sérère. Cela crée une barrière supplémentaire pour les citoyens moins alphabétisés en français.

Manque d'infrastructures numériques : Le manque d'infrastructures adéquates dans certaines régions du pays, en particulier dans les zones rurales, rend difficile l'accès aux services numériques. Les régions moins développées souffrent de l'absence de réseaux performants, ce qui contribue à accroître les inégalités d'accès aux services publics.

OPPORTUNITÉS POUR L'AMÉLIORATION

Malgré ces obstacles, plusieurs opportunités existent pour améliorer l'inclusion numérique au Sénégal. Ces opportunités doivent être saisies afin de garantir que tous les citoyens puissent bénéficier des avantages offerts par la dématérialisation des services publics. Investissements dans les infrastructures numériques: Une des principales solutions consiste à investir massivement dans l'infrastructure numérique, en particulier dans les zones rurales. L'amélioration de la couverture Internet à haut débit à travers tout le pays est cruciale pour assurer un accès équitable aux services publics en ligne.

Programmes de formation en compétences numériques : La mise en place de programmes d'alphabétisation numérique peut aider à surmonter les défis liés à l'illectronisme. Ces programmes devraient être accessibles aux populations vulnérables, comme les personnes âgées et les habitants des zones rurales, afin de renforcer leurs compétences en informatique et en usage d'Internet.

Réduction des coûts des services numériques : Des initiatives pour rendre l'accès à Internet plus abordable sont nécessaires. Le gouvernement pourrait collaborer avec des entreprises technologiques pour subventionner les coûts d'accès à Internet ou pour offrir des équipements numériques à des prix réduits, particulièrement pour les ménages à faibles revenus.

Développement de contenus en langues locales : Pour surmonter la barrière linguistique, il est essentiel de développer des contenus numériques en langues locales. Cela permettrait à une plus grande partie de la population d'accéder facilement aux services numériques et d'en tirer parti.

Soutien à l'innovation locale: Encourager l'entrepreneuriat numérique local peut également contribuer à améliorer l'accès aux services numériques. La création d'applications et de plateformes adaptées aux besoins spécifiques des citoyens sénégalais peut faciliter l'adoption des services publics en ligne.

CARTOGRAPHIE DES ACTEURS IMPLIQUÉS

Le Ministère de la Communication, des Télécommunications et du Numérique joue un rôle central dans la transformation numérique du Sénégal. Il est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques numériques du pays, notamment en supervisant les projets de dématérialisation des services publics. Ce ministère assure également la régulation des télécommunications et veille à la mise en place des infrastructures numériques nécessaires pour soutenir la modernisation de l'administration sénégalaise.

Sénégal Numérique S.A (SENUM S.A), anciennement connue sous le nom de l'Agence de l'Informatique de l'État (ADIE), est l'organisme public en charge de la transformation digitale de l'administration. En tant qu'acteur clé dans la dématérialisation des services publics, SENUM S.A pilote des projets phares tels que TELEDAC, qui simplifient les démarches administratives pour les citoyens et les entreprises à travers des solutions numériques innovantes.

GAINDE 2000 est une entreprise sénégalaise fondée en 2002, spécialisée dans les solutions informatiques pour la facilitation du commerce et l'administration électronique. GAINDE 2000 est l'un des leaders en matière de transformation numérique en Afrique, particulièrement dans le domaine des formalités douanières et des processus commerciaux. L'entreprise a développé des solutions comme ORBUS, une plateforme numérique qui permet la dématérialisation complète des formalités d'importation, d'exportation et de transit.

La Commission de Protection des Données Personnelles (CDP), veille à la protection des données personnelles des citoyens dans le cadre des services numériques. Avec l'essor de la digitalisation, la CDP s'assure que les informations sensibles sont traitées de manière conforme aux réglementations en vigueur, protégeant ainsi la vie privée des utilisateurs.

INITIATIVES POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Le Sénégal, dans sa quête de transformation numérique, a lancé plusieurs initiatives clés pour moderniser ses infrastructures et assurer une inclusion numérique plus large. On peut en citer quelques-unes.

Stratégie Sénégal Numérique 2025 : Ce projet national vise à assurer l'inclusion numérique à travers une couverture Internet pour tous, avec un accent sur les zones rurales et marginalisées. La SN2025 arrivant à terme, le Ministère de l'économie numérique travaille actuellement, en concertation avec toutes les parties prenantes, à l'élaboration d'une autre stratégie axée sur l'horizon 2035.

Projets de dématérialisation des services publics: Des initiatives telles que la plateforme de téléprocédures permettent d'accéder à des services publics en ligne, notamment dans les domaines de l'état civil, des impôts et des démarches administratives.

Programmes d'accès universel : L'ADIE, en collaboration avec des opérateurs télécoms comme Sonatel, met en œuvre des programmes pour offrir des infrastructures de communication dans les zones rurales.

Partenariats Public-Privé : Le partenariat avec Sonatel pour étendre les infrastructures de télécommunications et lancer des programmes spécifiques pour rendre les technologies de l'information accessibles à un plus grand nombre de personnes.

RECOMMANDATIONS ET PLAN D'ACTION

RECOMMANDATIONS POUR SURMONTER LES OBSTACLES

Pour améliorer l'accès et l'usage des services publics dématérialisés au Sénégal, les recommandations suivantes sont proposées :

Renforcer l'infrastructure numérique dans les zones rurales et éloignées: Un investissement conséquent dans les infrastructures, telles que les réseaux de fibre optique et les tours mobiles, est essentiel pour garantir une couverture Internet équitable à travers tout le Sénégal.

Mener des campagnes d'alphabétisation numérique: Ces programmes doivent être accessibles à tous et porter une attention particulière aux populations vulnérables, notamment les femmes, les jeunes et les personnes âgées, afin de réduire l'illectronisme.

Encourager l'accès aux équipements numériques à faible coût: Des partenariats avec des entreprises technologiques pourraient permettre la distribution de dispositifs numériques (smartphones, tablettes, ordinateurs) à des prix subventionnés pour les ménages à faibles revenus.

Promouvoir des contenus en langues locales: Pour surmonter la barrière linguistique, les services numériques doivent inclure des contenus traduits dans les langues locales afin de les rendre accessibles à une majorité de la population.

Développer des services numériques adaptés aux réalités sénégalaises: Encourager l'innovation locale et créer des plateformes numériques qui répondent aux besoins spécifiques des citoyens, par exemple dans les domaines de la santé, de l'éducation et du commerce.

PLAN D'ACTION POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Le plan d'action pour renforcer l'inclusion numérique au Sénégal devrait se concentrer sur les axes suivants :

Sensibiliser et éduquer les citoyens : Lancer des campagnes de sensibilisation pour informer les citoyens sur les avantages de la dématérialisation et les former à l'utilisation des services publics numériques.

Créer des centres d'accès public au numérique : Développer des centres communautaires dotés d'ordinateurs et d'accès à Internet dans les zones rurales et périurbaines, pour offrir un accès aux services numériques tout en proposant des formations sur place.

Faciliter l'accès aux financements pour les projets numériques : Offrir des subventions et des partenariats public-privé pour soutenir le financement des initiatives numériques.

Soutenir les startups et les initiatives numériques : Renforcer les programmes d'incubation et de financement des startups technologiques sénégalaises pour stimuler l'innovation numérique locale.

ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

RENFORCEMENT DE LA COLLABORATION

La réussite de la dématérialisation des services publics au Sénégal dépend de la collaboration entre les différents acteurs impliqués, notamment les acteurs gouvernementaux, les entreprises privées, les organisations internationales et les citoyens. Il est essentiel de coordonner les efforts pour éviter les redondances et maximiser l'impact des initiatives numériques. Les stratégies suivantes peuvent être envisagées :

Mise en place de plateformes de dialogue et de concertation : Réunir régulièrement les ministères, les entreprises technologiques, les ONG et les citoyens pour partager les expériences et coordonner les actions.

Encouragement des partenariats public-privé (PPP) : Ces partenariats permettent de mobiliser les compétences du secteur privé pour accélérer la mise en œuvre des projets de dématérialisation.

Participation active des citoyens dans les décisions numériques : Organiser des consultations publiques, des forums citoyens et des plateformes participatives pour impliquer les citoyens dans le développement des services numériques.

STRATÉGIES POUR ASSURER UNE APPROCHE INCLUSIVE

Une approche inclusive de la transformation numérique est nécessaire pour garantir que tous les citoyens, y compris les personnes en situation de handicap, aient accès aux services numériques. Les stratégies suivantes sont recommandées :

Développer des systèmes numériques inclusifs : Adapter les interfaces utilisateurs pour les rendre accessibles à tous, en tenant compte des besoins spécifiques des populations vulnérables.

Renforcer la confiance des usagers : Assurer la sécurité et la confidentialité des données des citoyens à travers des mesures techniques et des campagnes de sensibilisation à la cybersécurité.

The background features a laptop with a futuristic, glowing blue and white UI overlay. The overlay consists of concentric circles, lines, and small glowing dots, resembling a data visualization or a futuristic interface. In the top left corner, there is a white pencil holder containing several colored pencils. The entire scene is set against a dark blue background.

CONCLUSION



● CONCLUSION

Le Sénégal a réalisé des avancées notables dans la dématérialisation des services publics, notamment avec l'adoption de plateformes numériques facilitant l'accès à certaines prestations administratives. Cependant, ces progrès sont inégalement ressentis par les citoyens, en raison des défis persistants liés à l'inclusion numérique.

En effet, la fracture numérique demeure une réalité, particulièrement dans les zones rurales et pour les populations les plus vulnérables, telles que les femmes et les jeunes. Pour que la transformation numérique puisse véritablement être un levier de développement et d'inclusion, il est indispensable de garantir que tous les citoyens, indépendamment de leur lieu de résidence ou de leur statut socio-économique, aient accès à des infrastructures numériques de qualité et soient suffisamment formés pour utiliser ces services efficacement.

Cela passe par des investissements massifs dans les infrastructures de télécommunication, le renforcement des programmes d'alphabétisation numérique, et une collaboration plus étroite entre le secteur public, le secteur privé, et les organisations de la société civile. En fin de compte, l'inclusion numérique n'est pas seulement un impératif social, mais aussi une condition sine qua non pour la réussite de la modernisation des services publics. En veillant à ce que personne ne soit laissé pour compte dans ce processus, le Sénégal pourra maximiser les bénéfices de la digitalisation et accélérer sa transformation vers une administration plus efficiente, transparente et accessible à tous.

La Stratégie Sénégal Numérique 2035, bien que toujours en phase d'élaboration, représente une occasion unique de faire évoluer les approches en matière de transformation numérique. Cette stratégie vise à non seulement résoudre les défis hérités de la Stratégie SN2025, mais aussi à établir un cadre plus robuste et plus inclusif pour le développement numérique.

Parmi les perspectives clés de cette nouvelle stratégie figure la mise en place de solutions numériques plus résilientes et interopérables au sein de l'administration publique. Il est prévu de renforcer les infrastructures numériques existantes, tout en investissant davantage dans la connectivité des zones rurales et périphériques, afin de garantir un accès plus équitable aux {.....}

polaris
ASSO

RESTONS CONNECTÉS !

@polarisasso

