

NOTE SUPPORT POUR LE SEMINAIRE GOUVERNEMENTAL SUR :

« LE ROLE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC) DANS LA TRANSFORMATION DE LA GOUVERNANCE ET DES SERVICES PUBLICS : L'E - GOUVERNEMENT A L'APPUI DU DEVELOPPEMENT DURABLE »

Introduction

Le Togo ambitionne, à l'horizon 2030, de devenir un véritable hub dans la sous-région. Plus particulièrement, concernant les technologies de l'information et de la communication (TIC), la vision est de « faciliter l'accès des TIC aux citoyens et de faire du Togo une vitrine dans la sous-région en la matière ». Ainsi, les TIC revêtent une importance cruciale pour la réalisation de la dynamique de développement souhaitée par le gouvernement, notamment dans sa Stratégie de Croissance Accélérée et de Promotion de l'Emploi (SCAPE).

Pour mettre en œuvre cette vision, la stratégie du ministère est articulée autour de quatre (4) axes :

1. l'amélioration du cadre réglementaire afin d'attirer plus d'investissements et favoriser une concurrence saine et durable ;
2. la dynamisation du marché afin de favoriser l'émergence d'offres de services de qualité à des prix abordables ;
3. le renforcement des infrastructures pour couvrir l'ensemble du territoire et relier le Togo aux pays voisins en s'appuyant sur les meilleures technologies permettant l'accès des populations urbaines et rurales aux services de télécommunication ;
4. une forte pénétration des TIC à tous les niveaux de la vie socioéconomique à travers la démocratisation des usages (administration publique, secteur privé, grand public, éducation, santé, etc.) et l'encouragement à la formation et la recherche en matière de TIC.

En outre, Son Excellence, Monsieur le Président de la République a, à plusieurs reprises, affirmé sa volonté de faire du Togo un pays dans lequel les administrations publiques et les institutions de la République délivrent un service de qualité au citoyen, quel que soit l'endroit où il se trouve sur le territoire.

C'est pourquoi, dans sa stratégie de développement économique, le Togo a inscrit les TIC comme levier déterminant pour accompagner la modernisation de l'administration, l'amélioration de son efficacité ainsi que la transparence et le renforcement de la gouvernance du pays.

Cette instruction est concrètement mise en œuvre par le ministère, notamment par le chantier de dématérialisation de l'administration entamé et le déploiement du réseau E-Gouv, désormais opérationnel et inauguré le 24 avril dernier, qui connecte les bâtiments de l'administration publique de Lomé, à l'internet haut débit par de la fibre optique.

I. Contexte

La modernisation de notre administration, est le préalable indispensable pour assurer un service public performant et accessible.

L'objectif ici, est que l'administration publique permette au citoyen d'effectuer ses démarches du quotidien, dans les meilleures conditions et les plus brefs délais, en simplifiant ses procédures et en rendant ses services plus proches des usagers.

Or, les outils mis à la disposition de l'administration ne suffisent plus pour répondre aux exigences de rapidité, de disponibilité et de simplicité, attendues par les usagers. C'est pourquoi, l'intégration des TIC dans la modernisation de l'administration est désormais un impératif.

Cette inclusion des TIC dans l'administration publique est communément désignée sous les termes « d'administration électronique ». L'administration électronique désigne donc l'utilisation des TIC par les administrations (publiques ou privées), afin de rendre leurs services plus accessibles aux usagers tout en améliorant le fonctionnement interne des dites administrations.

A. Intérêt du sujet

L'intérêt de développer le sujet retenu pour ce séminaire sur le « *Rôle des TIC dans la transformation de la gouvernance et des services publics : l'E-Gouvernement a l'appui du développement durable* » est de mettre en avant les projets, enjeux et défis du Ministère et plus largement du gouvernement, dans l'intégration des TIC comme outils de modernisation de notre administration.

Il s'agit ici de réfléchir plus particulièrement à la mise en œuvre d'une véritable conduite de changement pour la transition numérique de l'administration publique et la généralisation des procédures de dématérialisation proposés à l'ensemble du gouvernement et de l'administration pour servir au mieux les citoyens.

B. Ampleur et pertinence

Assurer l'accessibilité et la performance de l'administration tout en la rapprochant au plus près des citoyens est une volonté certaine de Son Excellence, Monsieur le Président de la République et intègre prioritairement la mise en œuvre de l'agenda 2030 pour le développement durable.

Pour ce faire, il est nécessaire :

- de doter l'administration des outils TIC nécessaires pour sa modernisation ;
- de favoriser une véritable conduite de changement au niveau de tous les acteurs : agents des administrations, usagers finaux, citoyens, etc.

En plus de la modernisation de l'administration publique, l'utilisation des TIC impacte directement la gouvernance de l'administration publique en rationalisant son organisation et son fonctionnement.

A terme, l'objectif est de procéder à la l'archivage numérique, la numérisation et la dématérialisation complète des données, démarches et procédures de l'administration publique.

C. Nouvelles problématiques posées à l'horizon 2030

a) Problématiques à court terme :

La problématique majeure est celle de la pérennisation des outils, solutions et process TIC intégrés dans l'administration. En effet, notre transition numérique se heurte au manque de volonté de conduite du changement et la généralisation des process de dématérialisation proposés à l'ensemble du gouvernement et de l'administration.

En effet, un certain esprit conservateur et traditionnaliste persiste au sein de l'administration conduisant les agents à être relativement réfractaires à notre transition numérique. Une préférence et une certaine légitimité sont accordées aux outils traditionnels (les supports papiers, l'archivage papier, etc.) au détriment des outils et solutions informatiques (ordinateurs, outils de travail collaboratif, etc.).

Or, le problème demeure entier, un certain nombre d'outils et de solutions informatiques sont mises ou vont être mises à la disposition des ministères, des institutions et des agents administratifs, comme la messagerie gouvernementale, des outils de travail collaboratif (agenda partagé, drive, etc.), un écosystème digital, la mise en ligne des démarches administratives, la dématérialisation de certaines procédures, etc.

L'ensemble du personnel a été sensibilisé si ce n'est formé et les outils sont opérationnels. Il manque la volonté, l'envie de procéder réellement à cette transition numérique et acquérir une véritable confiance numérique : Comment encourager cette transition et faire évoluer les mœurs ?

En outre, à court terme se pose également la question de la généralisation des outils et solutions informatique au sein des ministères, des institutions et des agents administratifs. Il s'agit ici de déterminer qui a la légitimité pour imposer l'utilisation de ces nouveaux outils.

En effet, à titre d'exemple, au sein du ministère, comme l'écrit numérique devient la norme, nous avons procédé depuis plusieurs années à l'archivage numérique des courriers entrants et sortants, nous nous astreignons au respect d'une charte de nommage des dossiers et fichiers numériques, nous sommes en

phase de test du nouvel intranet, etc. Ces outils vont devoir être intégrés au fonctionnement de l'ensemble de l'administration pour assurer une gestion et un fonctionnement, cohérents, unifiés et harmonisés.

b) Problématiques à moyen terme :

Nous travaillons actuellement sur la mise à jour du cadre réglementaire du secteur et plus particulièrement sur la protection des données à caractère personnel, sur la signature électronique, sur la cybersécurité et la cybercriminalité.

Un énorme travail de sensibilisation et de formation devra être fait tant auprès des ministères et institutions de tutelle, qu'auprès des administrés eux-mêmes. Le faible taux de pénétration des outils numériques, notamment, en raison de réticence à la transition numérique susmentionnée et du faible revenu des populations entraîne une méconnaissance des risques et enjeux du numérique qui peuvent s'avérer extrêmement dangereux dans la société mondiale actuelle (affaire Snowden, utilisation des réseaux sociaux comme outils de propagande par l'EI, le piratage, etc.).

La préoccupation majeure ici est de savoir **comment impacter et responsabiliser au maximum les bénéficiaires sur les enjeux et danger du numérique.**

c) Problématiques à long terme :

La société de l'internet évolue à grand pas, surtout dans les pays développés. Nous voyons naître des problématiques à l'étranger qui nous rattraperont de façon extrêmement rapide dès que les outils numériques et leur utilisation par la population se seront vulgarisés.

En ce sens, un intérêt tout particulier doit être porté sur les grands enjeux technologiques qui impacteront l'ensemble des activités économiques de notre société. Il s'agit notamment de l'intelligence artificielle, le big data, la suppression des intermédiaires avec le mécanisme de blockchain et les monnaies virtuelles ainsi que la mise à jour du cadre réglementaire. L'appropriation de ces services ne sera pas sans incidence sur le développement durable.

Face à ce constat, d'importants enjeux de l'agenda 2030 sont relatifs au numérique et des défis de taille doivent donc être relevés par le gouvernement togolais.

II. Enjeux et défis

A. Enjeux

Il s'agit ici de déterminer pourquoi et comment les TIC jouent un rôle dans la transformation de l'administration.

- Quelles sont les attentes des citoyens ? Quels sont les besoins de l'administration pour être performante (Qu'attendent les citoyens de leur administration ? De quoi l'administration a-t-elle besoin pour mener au mieux ses missions ?)

Les citoyens attendent de l'administration qu'elle soit performante. Autrement dit, ils veulent **un service de qualité à un coût accessible et dans un temps court**. Les exigences d'efficacité, de simplicité et de rapidité sont des attributs essentiels de l'intégration du numérique dans le fonctionnement de l'administration. Quels sont les outils nécessaires à la modernisation ? Quels outils doivent être mis à disposition de l'administration pour être performante ?

A l'horizon 2030, les outils informatiques performants ainsi qu'à une connexion Internet très haut débit de qualité, sont une prérogative indispensable dont les services publics ne pourront se passer. Dans cette optique, le réseau E-gouv déjà opérationnel et inauguré le 24 avril 2017, a permis de raccorder 560 bâtiments administratifs à l'internet haut débit par 250 km de fibre optique. Dans une seconde phase, ce réseau doit être déployé sur toute l'étendue du territoire togolais.

En plus de ce chantier d'infrastructure, une messagerie gouvernementale et des outils de travail collaboratif ont été mis à disposition de l'administration pour améliorer la circulation interne des

informations. A terme, des applications plus performantes doivent être développées pour dématérialiser davantage l'administration togolaise.

Pour assurer la maîtrise par tous de ces outils, un plan de formation doit être particulièrement observé.

La maîtrise par le personnel administratif de l'utilisation des TIC est indispensable à la transformation de la gouvernance et de l'administration publique par le numérique.

La responsabilité, quant à la formation des agents, est partagée entre l'administration et les agents publics. Chaque acteur pour sa part, doit tout mettre en œuvre pour que ce préalable indispensable devienne un véritable acquis même si de manière générale, la volonté et la responsabilité de formation incombent à l'employeur.

- Comment faire impliquer les bénéficiaires dans le processus de transformation de l'administration par les TIC ? (conduite du changement chez les citoyens)

Les efforts consentis par le gouvernement dans le sens de la modernisation de l'administration doivent s'accompagner d'un processus de sensibilisation des différentes couches sociales afin de permettre aux usagers de s'adapter aux nouvelles pratiques et à l'évolution de l'environnement technologique.

B. Défis

Il s'agit ici de déterminer les obstacles existants ou éventuels par rapport au déploiement des TIC au sein de l'administration.

- Les disparités d'accès aux TIC entre zones urbaines et zones rurales

Des disparités d'accès aux TIC sont relevées entre zones urbaines et zones rurales ainsi que la discrimination en matière d'accès selon les revenus. Le Togo lutte contre cette disparité au moyen du service universel TIC et par la mise en œuvre de projets tels que :

- le projet AgriPME qui transforme les téléphones portables des agriculteurs en véritables portemonnaies électroniques pour le versement des subventions de l'Etat directement aux bénéficiaires pour l'achat d'intrants agricoles ;
- et le projet CIZO pour favoriser l'inclusion financière en zone rurale et l'acquisition de dispositifs d'électrification à moindre coût par le paiement mobile.

Des initiatives de cette nature doivent se multiplier à la taille de la fracture numérique géographique observable encore dans notre pays.

- Production de contenus en ligne

La production de contenus en ligne constitue une condition essentielle de jouissance des opportunités que vont offrir les TIC.

En effet, une fois les infrastructures performantes mises en place, il faut pouvoir produire des contenus, gérer ces contenus, les faire connaître et pouvoir les vendre tout en restant compétitif.

Cette production de contenus est impérative. En effet, si Internet permet de s'ouvrir aux autres marchés, il permet également aux autres pays d'accéder au marché national.

Par contenu, il faut entendre les productions audiovisuelles ou multimédias ainsi que tout ce qu'Internet et les télécommunications permettent aux utilisateurs de stocker, de communiquer, d'échanger, de manipuler, de produire ou de transmettre sous toutes les formes. Il s'agit par exemple de textes, de musiques, de sons, d'images, de vidéos et d'interfaces graphiques interactives, etc.

Concernant plus précisément le contenu institutionnel et l'accès à l'information et la documentation publique, le Togo a mis en ligne un portail étatique regroupant l'ensemble des sites web ministériels présentant les activités du gouvernement, ainsi qu'un site dédié au service public comprenant les modalités d'accomplissement des démarches administratives, un site éditant les journaux officiels et un site des données ouvertes du pays.

- Intégration des TIC dans le système éducatif

Le système éducatif national n'intègre pas entièrement à ce jour le volet TIC, ce qui ne permet pas de former suffisamment de futurs citoyens ayant une bonne maîtrise des TIC et de leurs usages. Or, cela assurerait au pays

sa compétitivité future. C'est pourquoi le projet Environnement Numérique de Travail déployé dans les lycées techniques et scientifiques du pays doit être étendu au reste de l'enseignement général pour assurer une formation de qualité intégrant pleinement les TIC comme outil pédagogique et comme outil de gestion de la vie scolaire.

- En outre, le faible taux de pénétration des moyens de paiements électroniques ne permet pas suffisamment le développement du commerce électronique que nous souhaitons accroître à l'issue de l'adoption de la loi sur les transactions électroniques.

III. Forces et opportunités

Il s'agit ici de faire l'état des lieux en présentant les actions menées par le Ministère des Postes et de l'Economie Numérique qui visent la transformation de la gouvernance et de l'administration publique par les TIC.

A. Forces

a) Renforcement des infrastructures

Le renforcement des infrastructures télécoms existantes et le déploiement de nouvelles infrastructures sont indispensables pour assurer la qualité des services proposés à des prix abordables.

Cela explique la mise en œuvre d'un certain nombre de projets parmi lesquels :

- Le projet Warcip-Togo, financé par un prêt de la Banque mondiale à hauteur de 30 millions de US dollars pour construire un « Carrier hotel » dont les équipements et l'espace pourront être loués à des entreprises et autres clients, ainsi qu'un point d'échange internet (IXP) donnant l'opportunité aux différents fournisseurs d'accès Internet (ou FAI) d'échanger du trafic Internet entre leurs réseaux, ce qui permettra aux opérateurs et fournisseurs d'accès de réduire leurs coûts, et par conséquent leurs tarifs.
- En outre, les deux opérateurs mobiles Togo Cellulaire et Moov Togo se sont engagés à faire d'importants investissements y compris pour les infrastructures du haut débit durant les trois (3) prochaines années pour près de 90 milliards.

b) Renforcement de la connectivité sur le territoire national

La licence accordée à l'opérateur Moov a été étendue à la technologie 3G en janvier 2016 et au même moment, des cahiers des charges plus contraignants ont été signés par les deux opérateurs mobiles pour assurer des services de qualité et une couverture maximale du territoire par leur réseau.

Une politique de service universel est également mise en œuvre pour désenclaver les populations rurales isolées.

De plus, très prochainement, deux licences de fournisseurs d'accès internet (FAI) seront octroyées (dans les prochains mois) dans le souci d'assurer un accès à Internet à un plus grand nombre tout en favorisant une baisse des prix et en améliorant la qualité du service.

Il faut souligner que des négociations sont entamées avec les opérateurs mobiles pour le déploiement de la 4G.

Enfin, une étude est menée sur l'aménagement numérique du territoire pour définir la stratégie du haut et très haut débit à mettre en œuvre au Togo.

c) Déploiement des infrastructures dédiées à l'administration

Le Chef de l'Etat, SEM Faure Essozimna Gnassingbé a inauguré le 24 avril dernier, le réseau E-Gouv qui vise à moderniser les outils de l'administration publique en apportant la connexion haut débit dans chacun

des bâtiments administratifs. Ce réseau actuellement opérationnel relie 560 bâtiments de la capitale et de Kara, par 250km de fibre optique.

Le réseau E-Gouv va améliorer l'organisation et le fonctionnement de l'administration pour assurer la délivrance de services de qualité et par la même occasion, les relations de l'administration avec ses administrés.

d) Amélioration de la circulation interne des informations

Grâce au débit offert par le réseau E-Gouv, la circulation de l'information entre les administrations et les agents est accélérée et facilitée.

Ainsi, les solutions déjà intégrées sont accélérées et facilitées comme l'utilisation d'une messagerie gouvernementale et d'outils de travail collaboratif.

Le projet de messagerie gouvernementale a été initié pour mettre fin à la disparité et à l'incohérence des adresses emails du personnel du gouvernement ainsi que pour crédibiliser les échanges de correspondance émanant de l'Etat. Ce projet consiste en la création de comptes emails professionnels, pour les membres du gouvernement et de l'administration dans le domaine « gov.tg ». En plus d'une adresse email professionnelle, ces derniers ont également été dotés d'une suite d'outils de travail collaboratif (agenda partagé, drive, etc.).

e) Rapprochement de l'administration des citoyens

Pour assurer l'accessibilité de l'administration aux usagers, en application de la loi du 30 mars 2016 portant liberté d'accès à l'information et à la documentation publique, le gouvernement a déployé un écosystème digital qui se compose de plusieurs sites internet de la République Togolaise et de l'administration délivrant une information fiable, claire et accessible, destinée au grand public.

Concrètement, ont été mis en ligne : un portail web de la république (www.togo.tg) qui regroupe les sites web de tous les ministères y compris la primature et la présidence ; un site web rassemblant toutes les procédures et formulaires administratifs (www.service-public.gouv.tg) ; un site web présentant l'ensemble des journaux officiels depuis 1920 et les textes législatifs et réglementaires (www.jo.gouv.tg) ainsi qu'un site web de l'open data togolais regroupant l'ensemble des données publiques (www.data.gouv.tg).

En outre, pour faciliter les démarches des citoyens, en sus du site www.service-public.gouv.tg, en guise de prémisses au chantier de la dématérialisation complète des procédures de l'administration, il a d'ores et déjà été retenu de satisfaire l'une des attentes prioritaires de la population, à savoir l'opportunité de pouvoir créer rapidement son entreprise depuis internet.

Ainsi, le projet de création d'entreprise en ligne consiste à doter le Centre de Formalités des Entreprises (CFE) d'une plateforme de création d'entreprise en ligne, permettant aux opérateurs économiques d'effectuer leurs démarches de création d'entreprise morale et ou personnelle, en utilisant une interface web sur le réseau Internet. C'est-à-dire que ces acteurs peuvent remplir en ligne les formulaires de création et s'acquitter en ligne des frais nécessaires à cette création.

f) Rapprochement de l'administration des collectivités locales

Pour rapprocher l'administration de ces populations, accompagner le processus de décentralisation et permettre aux chefs de village et chefs de canton, de jouer pleinement leur rôle dans la gestion du pays, le gouvernement a décidé de mettre en place le projet E-Village.

Ce projet est mené conjointement par le Ministère des Postes et de l'Economie Numérique et le Ministère de l'Administration Territoriale, de la Décentralisation et des Collectivités Locales.

Le projet E-Village est un dispositif qui consiste à équiper plus de 4 300 chefs de village et chefs de canton, d'un téléphone portable, d'une carte Sim et d'un crédit téléphonique mensuel. Cet ensemble est complété par une plateforme innovante de recueil permanent, d'analyse et de traitement d'informations.

Les objectifs principaux sont ici de rapprocher la plus petite unité administrative du pays qu'est le village, de l'administration centrale, pour faciliter et renforcer la communication et les échanges d'informations aux différents niveaux d'administration (chefferie, cantons, préfectures, administration centrale) et par la même occasion, de recenser tous les villages existants au Togo, de les géo-localiser, d'identifier les chefs de village et de disposer d'informations très précises sur la disponibilité des services de base (eau, électricité, téléphones, etc.) dans ces localités souvent isolées.

g) Rationalisation de l'administration scolaire

Le projet Environnement Numérique de Travail, déployé dans les lycées techniques et scientifiques du Togo et qui a vocation à être généralisé au reste de l'enseignement, comprend, notamment, un intranet depuis lequel un service de gestion de la vie scolaire est accessible.

Ce dispositif réforme l'administration scolaire traditionnelle en permettant la gestion des emplois du temps, des absences, des retards, des notes, des salles, etc. automatisé et fiabilisé par l'outil numérique. Ces informations et données peuvent être remontées aux niveaux supérieurs, à savoir par exemple les ministères en charge de l'éducation, pour centraliser l'attribution des diplômes.

h) Identification des citoyens

Afin de rendre la gestion plus efficace et efficiente de l'administration, de mieux lutter contre les fraudes et de mettre en place un système propice à l'amélioration de la qualité du service public le projet d'identification nationale biométrique a été lancé.

Ce processus passe notamment par la création d'un numéro d'identification unique de la population par la biométrie qui permettrait d'adresser les besoins d'identification des services fournis par diverses administrations.

L'objectif est donc de concevoir un système d'identification biométrique nationale permettant de créer une base de données unique, sécurisée et fiabilisée des citoyens.

B. Opportunités

Les opportunités offertes vont croître au cours des prochains mois grâce à :

- la suppression de la TVA sur les équipements informatiques et terminaux mobiles va permettre l'acquisition d'outils informatiques à moindre coût, assurant ainsi leur vulgarisation au sein de l'administration et auprès des administrés ;
- la mise à jour du cadre réglementaire actuel avec l'adoption prochaine de la loi relative aux transactions électroniques permettra la mise en place d'un environnement propice au e-commerce et facilitera la dématérialisation des formalités et des procédures administratives. La loi d'orientation sur la société de l'information au Togo, va permettre de définir les grands pôles d'action du gouvernement en encadrant la signature électronique, la cybersécurité, la cybercriminalité, la protection des données à caractère personnel, etc. ; et
- la démocratisation du paiement mobile.

L'exploitation de ces opportunités va être facilitée par les investissements des bailleurs de fonds qui soutiennent la volonté politique exprimée dans ce domaine.

Le climat des affaires en sera ainsi amélioré avec des régimes favorables d'investissement.

IV. Intérêt du sujet dans l'analyse des faiblesses et des menaces

A. Faiblesses

Concernant la mise en œuvre des chantiers, la plus grande faiblesse est le recrutement de compétences locales et la conduite de projet.

Concernant le secteur des TIC, des chantiers de taille sont en cours pour un bon positionnement de notre pays en matière des TIC. Toutefois un blocage persiste en termes de volonté de conduite de changement, avec un processus qui se heurte à certaines mentalités traditionnelles. En outre, le faible taux de pénétration des moyens de paiements électroniques est également à déplorer face au reste des pays africains.

B. Menaces

Les principales menaces résident dans les réticences, observables ou futures, des agents des différentes administrations à adopter les nouvelles pratiques technologiques dans le cadre de la modernisation de l'Etat, dans la pérennisation des outils TIC déployés pour moderniser l'administration ainsi que dans la sensibilisation des risques/dangers liés aux communications électroniques (cybercriminalité, transactions électroniques, responsabilité des objets connectés, etc.).

V. Comment le thème peut aider à appréhender les défis à court, moyen et long terme, dans le cas du Togo

Ce séminaire nous permet d'appréhender les défis à venir en ce qu'il implique l'ensemble des acteurs du développement et nous permet d'échanger sur les opportunités d'action offertes.

Le défi premier du séminaire est de réussir à impulser une prise de conscience que le recours aux TIC sont un outil désormais incontournable pour les agents ainsi que pour les usagers. Cette mesure est une condition sine qua non pour la transformation de l'administration.

A moyen et long terme, pour appréhender ce défi et assurer une véritable conduite du changement, la prise en compte des TIC dans le développement durable devra passer par la formation, l'éducation et la sensibilisation de la société.

Ce défi englobe la réalisation d'une réforme en profondeur du système éducatif et universitaire, un plan conçu et suivi de formation des acteurs et agents des administrations, pour intégrer pleinement les TIC dans le quotidien de tous.

VI. Perspectives ou pistes de solutions

A. Qu'est-ce qui n'a pas marché dans le passé et comment changer la démarche pour atteindre les ODD ?

Les défaillances notées sont principalement :

- Le suivi et la pérennité des actions menées ;
- Les infrastructures TIC insuffisantes et l'utilisation non optimale par les opérateurs des infrastructures existantes : ces infrastructures sont en cours de renforcement avec les chantiers WARCIP et E-Gouvernement susmentionnés et la transformation du Groupe Togo Télécom, pour une optimisation de l'utilisation des infrastructures est en cours ;
- Les formations scolaires et universitaires inadaptées aux besoins : la mise en œuvre du projet ENT entend mettre en adéquation la formation et les nécessités du marché de l'emploi pour avoir une main d'œuvre nationale qualifiée surtout en matière des TIC ;
- Le cadre légal et institutionnel à renforcer et à moderniser : la transposition des directives communautaires est en cours ainsi que la mise à niveau du cadre légal et réglementaire national.

B. Quels sont dans les domaines, les nouveaux paradigmes à considérer pour accélérer le processus de changement, l'intégration des actions et des acteurs (publics, privés, OSC) ?

Dans le domaine des TIC, sont tout particulièrement à considérer pour accélérer le processus de changement et l'intégration des actions et acteurs :

- La formation du personnel administratif à l'utilisation des TIC
- L'accélération du processus de dynamisation du marché (nouvelles licences, etc.) ;
- La mise en place rapide du cadre légal et institutionnel (AIE ; ANSR ; ARCEP ; etc.) ;
- La protection des données à caractère personnel ;
- La mise en œuvre de la signature électronique ;
- La lutte contre la cybercriminalité ; et
- La conduite de changement.

C. Résultats attendus de l'appropriation de la thématique à court, moyen, long termes

A court terme les résultats attendus sont une prise de conscience collective de la nécessité de procéder à la transition numérique de notre administration, d'accepter ce changement.

A moyen terme, les objectifs sont de véritablement pérenniser les outils et solutions numériques déployés et d'instaurer une véritable confiance numérique en sensibilisant au maximum les intéressés aux avantages, dangers et enjeux du numérique.

A long terme nous ambitionnons de dématérialiser l'intégralité de l'administration. Il s'agira ici de procéder à l'harmonisation des formulaires de l'administration (type CERFA), de recenser et numéroté l'intégralité des formulaires administratifs, de dématérialiser complètement l'intégralité des démarches et procédures de l'administration et enfin, de procéder à la numérisation de tous les documents de l'administration.

D. Perspectives applicables dans le cas du Togo au niveau des stratégies à mettre en œuvre

Le volet développement durable sera pleinement intégré dans l'élaboration des stratégies pour le secteur du numérique afin d'œuvrer pour la prise de conscience générale par rapport à la place stratégique du numérique dans l'amélioration de la gouvernance et dans la modernisation de l'administration pour un développement durable.

Ainsi, pour assurer la pérennité des outils et solutions TIC déployés dans l'administration, la stratégie consistera notamment en :

- la poursuite de la mise à niveau du cadre législatif et réglementaire existant, pour une meilleure prise en compte des enjeux actuels et anticiper sur les évolutions futures ;
- le renforcement de la gouvernance du secteur avec la création de nouvelles institutions très spécialisées et, la consolidation des structures existantes ;
- le renforcement des infrastructures de télécommunications et l'aménagement numérique plus équilibré du territoire ;
- la mise en œuvre de projets de développement pour renforcer la transparence et l'efficacité dans la gestion des secteurs ;
- la mise en œuvre de mesures visant à faciliter l'accès des populations aux TIC.

E. Leçons à tirer en rapport avec la mise en œuvre des ODD et de l'Agenda 2030

Dans le secteur des TIC, pour le continent africain, le problème auquel se heurte la mise en œuvre des ODD et de l'Agenda 2030 est l'accès à une connexion internet haut débit de qualité à un coût abordable pour l'administration comme pour les administrés.

C'est pour cela que le leitmotiv des actions du ministère dans leur globalité est « aucun Togolais à plus de 5km d'un point d'accès internet haut débit ».