

Confiance numérique, une condition à l'émergence de l'Afrique.

Webinaire 1: Confiance numérique et fourniture de services de base en Afrique

Intervention de

Hugues KOUADIO
Directeur de l'ENSEA (www.ensea.ed.ci)
hkouadio@ensea.ed.ci

Question : Comment le numérique peut-il améliorer l'efficacité et l'efficacé des prestations de services publics de base en Afrique Sub-saharienne ?

Introduction

- Le numérique est un formidable outil de développement, de transformation structurelle, de transformation numérique défini comme (Banque mondiale) :
 - La diffusion, l'utilisation des technologies numériques (internet, mobiles, autres outils système) pour recueillir, stocker, analyser et échanger numériquement des informations
- Les statistiques le montrent, le numérique prend une place importante en Afrique Sub-saharienne.
- Il est important
 - de tirer les bénéfices des avancées rapides dans le domaine de la technologie tout en gérant les risques qu'elles comportent.
 - Amplifier la transformation numérique pour que les avantages qui y sont liés soient partagés encore plus largement.
- De manière indéniable le numérique concoure à l'efficacité et l'efficacé des services publics de base.
- Avec le numérique et le développement des TIC, il faut s'attendre constamment à de nouvelles opportunités de progrès et d'inclusion : plus d'efficacité et de résilience, meilleur accès, amélioration des services publics, plus de transparence et de responsabilisation
 - Les solutions numériques contribuent à renforcer la résilience des populations et l'inclusion.
 - Elle aide à apporter des solutions rapides, flexibles et inclusives. Cela suppose bien sûr une confiance au numérique.

1. Efficience et efficacité des services publics en Afrique subsaharienne

- Le numérique est un puissant levier pour
 - améliorer et accélérer l'accès aux services de base
 - renforcer les système d'offre de service de base
- Le numérique démontre un potentiel en matière de :
 - information sur les services de base offert ;
 - prévention et sensibilisation
 - formation du personnel et de partage de bonnes pratiques
 - de suivi des clients et acteurs
- Les processus numérisés peuvent réduire les délais, simplifier les procédures et diminuer les risques d'erreur humaines, améliorer l'exécution
- Meilleure accessibilité de l'information en ligne (vecteur de transparence supplémentaire)
- Avec plus de transparence réclamée par les parties prenantes, le numérique pousse à l'amélioration de la gouvernance et la baisse de la corruption.
- Un meilleur ciblage des prestations et services publics à travers l'amélioration de l'identification et la vérification des bénéficiaires, la communication des données et la gestion de l'information
 - Exemple : La technologie biométrique aide ; les cartes d'identité numérique (exemple Côte d'Ivoire, Burkina Faso, Ghana) peuvent aider les administrations à contrôler les ciblage des programmes publics
 - Par exemple, en rendant l'enregistrement biométrique obligatoire, l'Afrique du Sud a supprimé 850 000 bénéficiaires fantômes et inéligibles de programmes publics et diminué par deux ses coûts administratifs (FMI)
- Une meilleure couverture des bénéficiaires éligibles aux aides de l'état
- Une simplification des processus de demande et une amélioration de la sensibilisation aux prestations sociales peut réduire les barrières entravant l'adhésion aux programmes sociaux.
- Les systèmes de paiement mobile peuvent aider les autorités à venir en aide aux populations vulnérables.

2. Statistiques pour la prise de décision éclairée pour un service public efficient et efficace

- Avec le numérique, l'efficience et l'efficacité de l'offre de services de base se construisent à travers la mobilisation et le traitement rapide de l'information structurée ou non structurée
- Les solutions numériques peuvent aider au diagnostics, traitement et prévention en mobilisant les outils de la data science pour le traitement de la masse d'informations amassée automatiquement
- A travers les statistiques et informations recueillies, les outils numériques peuvent :

- Faciliter l'accès à des informations plus précises et actualisées par le biais de plateforme numériques
- Renforcer le recueil et l'analyse des données par les autorités ainsi que leur efficacité dans la prestation de services publics et l'accroissement des recettes.
- Améliorer ainsi l'efficacité, la transparence et l'impact des politiques
 - éducation, santé, filets sociaux, sécurité sociale, etc.
- Les outils de la data science (data visualisation, machine Learning, deep Learning, intelligence artificielle, etc.) peuvent être mobilisée pour un service public plus efficace et efficient. Dans le domaine de la santé avec « le dossier médical » :
 - Réduction des erreurs médicales
 - Amélioration de la qualité de la prise en charge des patients
 - Accroissement de la productivité des structures
 - Au Rwanda par exemple des robots assurent le suivi des patients, livrent la nourriture et les médicaments et mettent à jour les dossiers médicaux
 - Meilleure archivage et sécurisation des dossiers des patients (limite les risques de perte, d'incendie ou accès d'une tierce personne)
 - Disponibilité de bonnes informations, en temps réel pour les décideurs et notamment les autorités sanitaires

Conclusion

Le numérique améliore sûrement l'efficacité et l'efficacité des prestations des services publics de base notamment en réduisant les délais, simplifiant les procédures et diminuant les risques d'erreur humaines, améliorant l'exécution. Ils permettent aussi l'accès facile à des informations plus précises et actualisées par le biais de plateforme numériques ; la disponibilité et l'analyse des données par les autorités en temps réel pour une prise de décisions éclairées.

Cependant il faut trouver des solutions et mitiger les nouveaux problèmes posés par le numérique en repensant les politiques en accord avec les évolutions du numérique. Il est primordial d'intégrer le numérique au plan de développement global comme c'est le cas de nombre de pays comme la Côte d'Ivoire, le Sénégal, le Rwanda, etc.

Les piliers suivants sont à considérer :

- **Investissements dans l'infrastructure**
 - Fiabilité du réseau électrique (infrastructure traditionnelle)
 - Raccorder le pays au réseau mondial (câble sous-marin)
 - Disposer de réseaux nationaux et interurbains
 - Raccorder les utilisateurs finaux (filaire ou mobile)
 - Stockage et gestion des données
 - Infrastructure d'hébergement de contenus (centres de données)
- **Les cadre de politique économique**
 - Climat propice aux affaires pour un environnement économique et réglementaire adapté pour les entreprises du numérique
 - Stratégie claire du numérique
 - Abaisser les barrières à l'entrée (coûts asymétrie de l'information, licences, etc.)
 - Garantir l'accès universel et l'inclusion
 - Mise en place de services en ligne
 - Créer des points de contact et d'échanges avec le privé

- **Les ressources humaines et les compétences**
 - Investir dans l'éducation, amélioration de l'enseignement de base et investissement ciblé sur les compétences numériques
- **Résilience aux risques**
 - Définir des cadres de gestion des risques pour une intervention précoce et préventive
 - Cybersécurité à travers la protection des technologies numériques contre les menaces
 - Risques de coupure de connexion



Hugues KOUADIO
Directeur de l'ENSEA (www.ensea.ed.ci)
hkouadio@ensea.ed.ci