



*Observatoire sur les **S**ystèmes d'**I**nformation les  
**R**éseaux et les **I**nforoutes au **S**énégal*

---

**Séminaire sur la labellisation des indicateurs clés  
de la Société de l'information**

**Saly Portudal, 21-22 juillet 2001**

**Rapport de l'atelier n°5**

**« Gouvernance et Société civile »**

**Membres :** Maïmouna Diop, Racine Kane, Malick Ndiaye, Djibril Ndiaye et Seydou Sissouma

**Objectif général :** Identifier des indicateurs pour d'une part suivre l'évolution et l'impact des TIC dans le processus de rapprochement administrations/administrés et d'autre part de son utilisation par la société civile dans son exercice de contrôle du pouvoir.

Deux sous objectifs sont ainsi définis :

1) Mesurer l'impact des TIC dans les performances des administrations c'est à dire l'amélioration de la communication entre les collectivités, les administrations et les citoyens en prenant en considération les aspects équipements, appropriation et services.

Le mot « administrations » désigne l'état, démembrements et les collectivités locales.

2) Evaluer le niveau d'utilisation et de satisfaction des usagers des services publics fournis à travers les TIC.

### **Observations lors des débats:**

Trouver des indicateurs en rapport avec :

- ✓ Harmonisation du matériel dans les administrations
- ✓ Maintenance du matériel (service budget)
- ✓ Politique de communication sur les sites publics d'information
- ✓ Problème des « gescomptes » plus précisément limitation des services téléphoniques
- ✓ Politique d'équipements et de standardisation dans les administrations,
- ✓ Equipements : indications sur les licences de soft
- ✓ Part du budget consacré à la formation, équipement, maintenance
- ✓ Nombre d'ordinateurs pour l'accès publics, et leur distribution géographique
- ✓ Pourcentage d'ordinateurs utilisés par rapport à ceux livrés
- ✓ Existence de charte graphique
- ✓ Citoyen, société civile, secteurs associatifs (fondation associations qui s'intéressent aux TIC)
- ✓ Media (salons, publications, )
- ✓ Nombre d'experts dans des organismes internationaux

Prendre en compte

- ✓ Instruments et procédé de collectes des indicateurs : faisabilité
- ✓ Interactivité des sites publics
- ✓ Texte juridiques et réglementaires en lignes
- ✓ Indexation
- ✓ Réseaux : Nombre, qualité et fonctionnalité (mise en corrélation des services)
- ✓ Législation sur la validité des documents administratifs
- ✓ Délibération (Accès des citoyens aux délibérations)

Pour les ratios, arriver à déglobaliser (ne pas diviser par le nombre maximum)

Indicateurs	Définition	Pertinence	Nature de l'indicateur (qualitatif, quantitatif)	Méthode de collecte	Adéquation par rapport aux organismes officiels	
<b>Les indicateurs ci-dessous sont ceux relatifs aux performances des administrations qui sont mesurées sur la base du niveau d'équipement, d'appropriation et des services utilisant les TIC.</b>						
Nombre d'ordinateurs par administration	Nombre d'ordinateurs		Qualitatif	Enquête, administration		
Nombre de lignes téléphoniques	Nombre de lignes téléphoniques fixes, portables, spécialisées par administration			Enquête, administration		
Nombre de fax				Enquête, administration		
Nombre de réseaux		Mesurer le niveau d'interconnexion des différentes administrations		Enquête, administration		
Nombre d'ordinateurs connectés en réseau		Mesurer la capacité d'échange dans l'Administration		Enquête, administration		
Ratio Nombre agents / ordinateur		Suivre l'évolution de l'informatisation des administrations		Calcul		
Ratio Nombre agents par téléphone		Suivre le niveau de communication des agents		Calcul		
Ratio Nombre agents par fax		Suivre le niveau de communication des agents		Calcul		

Nombre de portails d'information publique		Suivre la mise en place des portails généraux et spécialisés des administrations		Enquête, administration		
Nombre de sites publics	Nombre de sites des administrations et collectivités			Enquête, administration		
Ratio Adresse électronique sur le nombre d'agents	Ratio Adresse électronique sur le nombre d'agents par administration			Enquête, administration, Calcul		
Nombre d'agents formés aux TIC				Enquête, administration		
Nombre d'heure de formation des agents de l'administration				Enquête, administration		
Nombre de spécialistes en TIC				Enquête, administration		
Pourcentage de spécialistes en TIC sur le nombre total d'agents		Suivi du Nombre de postes de spécialistes en TIC dans les administrations et collectivités		Calcul		
Niveau d'imprégnation et d'implication des décideurs en TIC		Suivi de la prise en compte des TIC par les élus	Qualitatif	Enquête, administration		
Pourcentage des procédures administratives informatisées		Suivi du degré d'automatisation des procédures		Enquête, administration, calcul		
Nombre de téléprocédures		Suivi de l'évolution de la dématérialisation des procédures		Enquête, administration		

Nombre de formulaire en lignes		Suivi du nombre de formulaires administratifs téléchargeables		Enquête, administration		
Nombre de numéros d'appels gratuits, de serveurs vocaux		Nombre de numéros verts au services des citoyens dans les administrations		Enquête, administration		
Nature des informations publiées par les services publics	Qualification des sites d'informations fournies au Public (économiques, stratégiques, générales, etc)	Mesurer la pertinence des informations disponibles en ligne	Quantitatif	Enquête, administration		
<b>Les indicateurs ci-dessous sont ceux relatifs à l'évaluation de l'utilisation et de la satisfaction des usagers</b>						
Nombre de sollicitations des services en ligne offerts par chaque administration		Suivre l'évolution de l'Utilisation des services en ligne		Calcul, administration		
Nombre d'agents affectés au service d'information au public (service électronique, téléphonique, etc...)		Suivre l'évolution de l'accueil des citoyens et de la disponibilité des services		Enquête, administration		
Ration Réponses / Requêtes		Mesurer le niveau de satisfaction des usagers		Enquête, administration		
Durée moyenne d'exécution d'une procédure administrative		Mesurer l'impact des TIC dans la durée et la simplification des procédures		Enquête, administration		
Pourcentage de collectivités disposant d'un guichet unique		Mesurer l'impact du guichet unique de l'administration locale		Enquête, administration, calcul		

Nombre de point d'accès public par collectivité		Evaluer le nombre moyen de points d'accès par zone rurale, urbaine, semi-urbaine		Enquête, administration		Egalité d'accès
Nombre de ménages disposant d'équipement multimédia		Mesurer le taux d'équipement des ménages				
Taux d'alphabétisation dans les collectivités		Mesurer le degré d'utilisation par rapport au niveau d'alphabétisation de la population		Enquête, administration		
Pourcentage de ménages privés d'équipements de base (électricité, téléphone, eau)						