

**Mairie de Dakar :
Audit des Espaces Publics
d'Accès à Internet : Utilisation
des TICs pour une qualité de
service public et de bonne
gouvernance locale**

Année : 2004-2005

Mr Abdoul Aziz WANE

Mémoire de DESS EPN « Espace Public Numérique » - Développement et
Aménagement Territorial par les TIC

Table des matières

<u>Sigles et Abréviations</u>	<u>4</u>
<u>AVANT PROPOS</u>	<u>5</u>
<u>I - CONTEXTE GENERAL</u>	<u>9</u>
I.1. Organigramme de la mairie de Dakar	10
I.2. Situation géographique	10
I.3. Cahier de préconisations - Organisation	11
I.4. Opportunités liés à la démocratisation de l'accès à la société de l'information	12
I.5. Politique TIC dans la commune de Dakar	12
I.6. CyberCentres : Mouvance nationale pour la société de l'information	12
<u>II - PANORAMA DES EPAI A DAKAR</u>	<u>13</u>
II.1. Expression des besoins	14
II.1.1. Etude des lieux.....	14
II.1.2. Entretiens avec les responsables.....	16
II.2. Analyse des besoins	16
II.2.1. Les usages.....	17
II.2.2. Les accès publics à Internet à Dakar.....	18
II.2.3. Tarifs, horaires et infrastructures.....	18
II.2.4. Upgrade des compétences.....	20
II.2.5. Typologie des publics menacés d'exclusion numérique	20
<u>III - ENJEUX DES TICS EN MATIERE DE BONNE GOUVERNANCE ET EVALUATION DU SITE DE LA MAIRIE</u>	<u>21</u>
III.1. Enjeux	22
III.1.1. Enjeux, compétences, publics.....	22
III.1.2. Les enjeux de la diffusion des TIC.....	23
III.1.3. Les services en ligne – leur facettes – leurs impacts.....	25
III.2. Evaluation du site de la mairie de Dakar	30
III.2.1. La qualité Visibilité.....	31
III.2.2. Qualité d'ergonomie et de perception.....	33
III.2.3. La qualité technique.....	35
III.2.4. La qualité du contenu.....	36
III.2.5. La qualité des services.....	37
III.3. L'Administration Electronique à Dakar ou les TICs au service des citoyens	41
III.3.1. Vision et stratégie.....	41
III.3.2. Des services accessibles à tous.....	43
III.3.3. Des services faciles d'emploi.....	44
<u>IV - PROGRAMME D'ACTIONS</u>	<u>46</u>
IV.1 Le contexte	47
IV.1.1. Les CyberCentres.....	47
IV.1.2. Espaces Publics Numériques Communautaires.....	52
IV.1.3. "L'usage domestique" des NTIC.....	64

IV.2. L'e-administration et la mairie de Dakar	66
IV.2.1 Gestion du changement.....	66
IV.2.2. La sécurité au cœur de l'e-administration	67
IV.3. Conception du Portail Internet Citoyen de la mairie de Dakar	68
IV.3.1. Informer et renseigner.....	70
IV.3.2. Favoriser les échanges et la démocratie locale.....	70
IV.3.3. Les spécifications technique de besoin.....	71
<u>CONCLUSION</u>	81
<u>ANNEXES</u>	84

Sigles et Abréviations

ADIE : Agence De l'Informatique de l'Etat
ADM : Agence de Développement Municipale
API : Accès Public à Internet
ART : Agence de Régulation des Télécoms
CDL : Comité de Développement Local
E-Administration : Administration Electronique
EAPN : Espaces d'Accès Publics au Numérique
EPAI : Espace Public d'Accès à Internet
EPNC : Espace Public Numérique Communal
FOAD : Formation Ouverte et A Distance
FOCYS : Forum des CyberCentres du Sénégal
LPAIM : Lieux Publics d'Accès à Internet et au Multimédia
NTIC : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
PIC : Portail Internet Citoyen
PME : Petite et Moyenne Entreprise
PNBG : Programme National de Bonne Gouvernance
SDE : Société Des Eaux
SENELEC : Société Nationale d'Electricité du Sénégal
SONATEL : Société National de Télécommunication du Sénégal
SOPI : Changement (Slogan du parti au pouvoir lors des élections présidentielles)
SSL : Secure Sockets Layers
TIC : Technologies de l'Information et de la Communication
TPE : Très Petite Entreprise
URL : Uniform Resource Locator
VoIP : Voice over Internet Protocol

AVANT PROPOS

En tirant les leçons des expériences antérieures et à la lumière des différentes initiatives sectorielles, la mairie de Dakar s'engage à renforcer la bonne gouvernance du pays à travers une réforme et une modernisation de la gestion des affaires publiques.

La disponibilité et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication ont considérablement progressé au cours des dix dernières années à la capitale du Sénégal : La ville de Dakar oeuvre pour une meilleure "société de l'information".

Les TICs (Technologies de l'Information et de la Communication) ne représentent pas la panacée pour le développement urbain et rural, mais elles procurent de nouveaux moyens d'information et peuvent ouvrir de nouveaux canaux de communication. Elles offrent des moyens de combler le fossé entre les professionnels du développement et les populations en créant une interaction et un dialogue, de nouvelles alliances, des réseaux interpersonnels et des liaisons intersectorielles entre les organisations.

Aujourd'hui, la ville et les collectivités locales se doivent d'offrir à leurs administrés des solutions d'accès au réseau Internet. Elles doivent permettre aux administrés de communiquer avec les réseaux mondiaux, d'acquérir les compétences nées de l'usage des nouvelles technologies, et soutenir des initiatives locales, qui sans ce support seraient nettement moins connues du public.

L'évaluation de l'existant a décelé que la lenteur avec laquelle l'information de gestion circule entre les composants de l'administration municipale et entre cette dernière et les citoyens est due au morcellement des matériels, des outils et des informations. Mais l'intérêt au changement (SOPI), la motivation à assimiler les technologies de l'information et de la communication, La volonté de mieux gérer les flux pour une meilleure prise de décision des élus, sont bien réels.

L'avènement des nouvelles technologies de l'information et de la communication nous interpelle à nous interroger sur les modes d'appropriation sociale de ses nouveaux outils au sein de la société civile.

D'une manière plus théorique, un usage judicieux des NTIC au sein de la société civile, particulièrement au sein des réseaux organisés et formalisés peut entraîner une économie de temps, une vitesse et une aisance dans le traitement des informations et enfin une meilleure visibilité des réseaux sur le plan national et international. Cet ensemble de réactions peut conduire donc à une meilleure efficacité et par conséquent, à un meilleur développement.

Si théoriquement donc l'on pense qu'une valeur ajoutée peut être obtenue grâce à une utilisation judicieuse de ces instruments dans les Espaces Publics d'Accès à Internet, une vérification empirique s'impose pour plusieurs raisons :

Les conditions d'usage des NTIC diffèrent d'une structure à une autre et d'un individu à un autre ; Il est donc important de connaître les tendances générales afin d'appliquer une politique et des recommandations cohérentes ;

Les besoins aussi sont différents et même souvent contradictoires ; une observation de terrain est nécessaire afin de connaître les besoins et les motivations réelles des usagers.

Dakar, à l'instar de la plupart des villes africaines, l'environnement des télécommunications a beaucoup évolué, et grâce à l'existence d'infrastructures relativement modernes couvrant une grande partie du territoire national, l'environnement technologique est favorable à l'introduction des TIC. L'orientation de la ville de Dakar est la suivante : « les TIC ne doivent pas engendrer de nouvelles exclusions, le progrès passe par l'alphabétisation de toutes les populations. Le dispositif CyberCentre cherche à rassembler les populations autour des technologies actuelles d'information et de communication avec l'objectif : de sensibiliser les populations aux technologies actuelles pour augmenter leur maturité ; d'arriver à terme, à un usage courant de l'informatique et de l'Internet ; de créer un nouveau service communal : l'espace multimédia complément des structures existantes ».

La révolution induite par l'essor convergent des technologies de l'information et de la communication a profondément bouleversé notre vie personnelle et professionnelle. Les applications qui sont aujourd'hui possibles étaient impensables hier encore et il semble qu'il n'y ait pas de limite aux changements que cette révolution peut causer dans notre vie.

Ces technologies influent aussi sur l'activité économique, dont elles modifient radicalement les modalités. La mairie de Dakar, comme toutes les administrations publiques souhaitent se tourner vers les technologies de l'information pour réorganiser leur gestion et atteindre une plus grande efficacité. En effet, la mairie de Dakar souhaite concevoir un site Internet orienté vers le citoyen.

Le besoin existant de mettre la ville de Dakar aux pas du Numérique est couplé d'un constat de retard au niveau de la politique dans le domaine des TIC. Mais contrairement en Europe, la problématique de la Société de l'Information au Sénégal est abordée de façon plus infrastructurelle et moins sociétale.

Canal d'information performant, le site Web de la collectivité est un support d'échange et de dialogue qui peut, grâce à l'intégration d'outils de communication spécifiques, permettre de faciliter et de renforcer, voire d'améliorer, les relations entre les élus et les citoyens, entre l'administration locale et les usagers des services publics, ou, plus globalement, entre la collectivité et ses partenaires locaux (acteurs associatifs, économiques, sociaux, etc).

Les nouvelles technologies doivent également être mises au service du projet de soutien à de nouvelles formes de démocratie. Les données publiques et les services administratifs doivent être accessibles à tous les citoyens et à toutes les entreprises à travers le réseau.

La mairie souhaite mettre en place des projets favorisant une administration plus proche des aspirations des citoyens, une meilleure participation des acteurs sociaux à la gestion de la Ville, mais aussi une plus grande transparence en matière d'accès aux équipements sociaux et aux marchés publics.

Courrier électronique, forum/liste de discussion, avis et commentaires, sondage et vote en ligne, chat, etc, sont autant de moyens susceptibles de démultiplier les possibilités d'interaction offertes aux utilisateurs. Mais un site Web ne devient pas interactif « par défaut » : le déploiement de ces outils implique en effet de prévoir des modalités adaptées pour gérer et traiter le flux des interactions que ceux-ci génèrent entre la collectivité et les utilisateurs.

Démultiplier et gérer les échanges avec les citoyens et les acteurs locaux implique de traiter la question clé de la qualité du site de services publics.

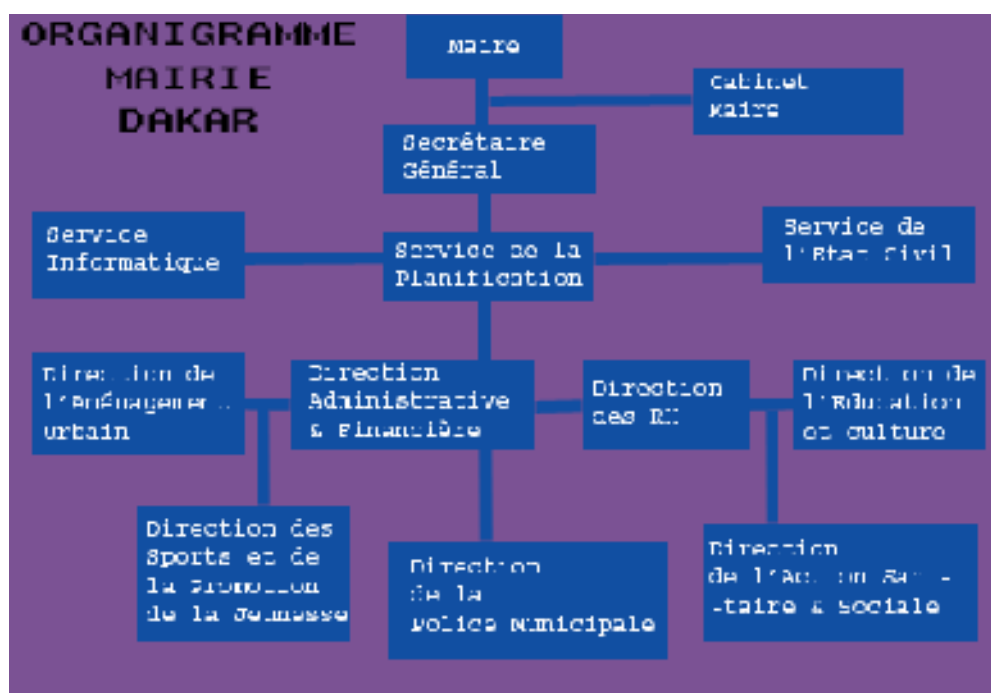
Le présent rapport va servir dans le cadre de référence pour l'assistance ultérieure des divers partenaires au développement et aménagement territorial par les TIC. Dans sa formulation, il s'articule ainsi autour de 4 grands axes :

- 1) Contexte général
- 2) Panorama des Espaces Publics d'Accès à Internet à Dakar
- 3) Enjeux et Evaluation des TIC en matière de gouvernance
- 4) Programmes d'actions

I - CONTEXTE GENERAL

La ville de Dakar est une collectivité publique au service des administrés. Elle est également la première ville du Sénégal au plan économique, politique, historique et de par sa visibilité internationale. Les enjeux qui découlent de cette position centrale sont nombreux et en particulier sur le plan de la communication et de l'information. Dans l'absolu, la ville de Dakar inscrit dans sa mission la mise à la disposition des administrés de services de proximité afin de répondre aux préoccupations de la population au plan de la santé, du logement, de l'éducation, du développement (jeunesse, femmes, TICs).

I.1. Organigramme de la mairie de Dakar



I.2. Situation géographique

Dakar, porte de l'Afrique, à quelques cinq heures de vol de l'Europe, Dakar regroupe la quasi totalité des activités administratives et commerciales du pays.

Ville de tradition et d'histoire, Dakar est aujourd'hui le centre attractif et économique du Sénégal.

Par cette position privilégiée au carrefour de l'Amérique et de l'Europe, par la qualité de son infrastructure économique et commerciale, Dakar est aussi une métropole moderne, carrefour des voies de communication et d'échanges et porte de l'Afrique noire.

Estimation de la population Dakaroise

Superficie	525 km ²
Population	2 411 540
Densité	4 593 hab/km ²

Unité administrative	Population totale
REGION DE DAKAR	2.411.528
DEPT DE DAKAR	919.683
COMMUNE DE DAKAR	919.683
DEPT DE PIKINE	1.206.540
COMMUNE DE GUEDIAWAYE	452.168
COMMUNE DE PIKINE	754.372
DEPT DE RUFISQUE	285.305
COMMUNE DE BARGNY	38.739
COMMUNE DE RUFISQUE	165.274
COMMUNE DE SEBIKOTANE	16.316

I.3. Cahier de préconisations - Organisation

Le développement numérique du territoire vise à désenclaver une ville. Cet outil doit être au service du développement économique, culturel, touristique de la ville, cela doit passer par une amélioration de l'accessibilité des services aux habitants.

La Mairie de Dakar est entrain de mettre en place une approche générale et cohérente en utilisant les possibilités offertes par les nouvelles technologies comme opportunités.

Un média comme Internet n'est pas interactif par essence, mais il offre des possibilités d'interactivité qui sont liées à la nature des services proposés et de la communication qui s'établira entre la ville et les citoyens. Sans interactivité, Internet n'est qu'un simple terminal d'information, une entrée dans une base de données et perd la plupart de ses potentialités. Les forums de discussion, le courrier électronique, les formulaires en ligne ont en effet des potentialités interactives mais ne le deviendront effectivement que s'ils sont utilisés et si l'information qu'ils génèrent est gérée, d'où l'importance de la gestion du projet et du rôle des CyberCentres. En effet, construire un site interactif ne signifie pas seulement mettre des formulaires en ligne par exemple, mais surtout avoir prévu, au sein de la structure organisationnelle, une personne ou une cellule qui sera chargée de traiter l'information issue de ces formulaires. Le problème est le même pour le courrier électronique. Si on prend la peine de proposer sur le site une ou plusieurs adresses de courrier électronique, il faut s'assurer qu'il sera répondu à ce courrier. La question se pose pour toutes les organisations qui se mettent sur Internet, proposent une adresse de contact électronique et, de la sorte, s'exposent à être contactées par des utilisateurs qui, souvent, s'attendent à une réponse plus rapide que pour un courrier traditionnel.

Concrètement, il faudra donc que chaque élément potentiellement interactif (adresse électronique, forum de discussion, liste de diffusion, commande électronique de formulaires et de documents, etc.) soient correctement gérés pour permettre une interactivité effective.

I.4. Opportunités liés à la démocratisation de l'accès à la société de l'information

Le processus démocratique que connaît la ville de Dakar à l'heure actuelle exige de plus en plus que la société soit plurielle et plus ouverte, et ce pour permettre aux divers groupes sociaux de jouer un rôle plus important dans la prise de décision. C'est là un pas décisif à faire si l'on veut favoriser la participation des citoyens, car si les décisions qui touchent à la vie des gens ne sont pas examinées par ceux là mêmes qu'elles affectent, elles risquent de ne pas être appliquées. Le premier pas sur la voie de la démocratisation de l'accès à la société de l'information est de soumettre autant d'aspects possibles relatifs à la prise de décision à l'examen participatif des citoyens pour que le résultat atteint soit optimal et plus efficace. Cette méthode permet d'optimiser davantage les opportunités qui se présentent et de définir des stratégies plus appropriées pour mieux relever le défi.

I.5. Politique TIC dans la commune de Dakar

Dakar est présentée comme une ville bien sur les rails, mais quelque part ça bloque. Dans des domaines essentiels pour le développement des TICs, les déclarations de bonnes intentions tardent à se traduire par une politique cohérente et articulée.

I.6. CyberCentres : Mouvence nationale pour la société de l'information

Un accès équitable et financièrement abordable aux infrastructures et aux services TIC, constitue l'un des défis de la société de l'information et est l'un des objectifs de la mairie de Dakar qui participe à son édification.

II - PANORAMA DES EPAI A DAKAR

II.1. Expression des besoins

Dakar s'est officiellement connecté à Internet en 1996, avec l'accord signé entre la SONATEL (Société Nationale de Télécommunications) et l'entreprise américaine MCI. Dès la fin de l'année 1996 et le début de 1997, la croissance dans le secteur des télécommunications était de 10% par mois. Aujourd'hui, Le secteur des télécommunications pèse plus de 6% du PIB et est le secteur le plus dynamique de l'économie sénégalaise.

Dans ce contexte, la SONATEL, opérateur national de télécommunications, joue un rôle d'accès universel en créant un code spécial qui permet de se connecter à Internet au coût de la communication locale. Parallèlement, sont apparus dès 1997, date à laquelle la SONATEL fut privatisée, plusieurs fournisseurs d'accès à Internet (FAI) privés, sous un double mouvement de libéralisation de l'économie et de modernisation des techniques, ce qui a donc amené à une baisse des tarifs, découlant de l'introduction de la concurrence.

A l'heure actuelle, le paysage des télécommunications se caractérise par un très bon équipement en téléphonie, pour lequel la SONATEL a joué un rôle primordial. Le nombre de CyberCentres s'est considérablement accru depuis l'ouverture du premier en 1996. L'objet de l'expression des besoins est double : les deux premières parties tentent de dresser un état des lieux de ces CyberCentres, eu suivant deux axes. Le premier s'attache à une **description des lieux** en eux-mêmes (locaux, équipements, tarifs, entre autres); le deuxième est plus particulièrement centré sur les propriétaires des CyberCentres. La troisième partie, la plus importante, est constituée d'un ensemble de témoignages recueillis lors d'enquêtes menées dans les CyberCentres de Dakar.

Concernant les usages réguliers et occasionnels des internautes de Dakar :

- le courrier électronique revient dans 80% des réponses.
- viennent ensuite la recherche d'informations (culturelles-75%, sur l'actualité - 70%, sur les loisirs et les voyages - 65%, professionnelles ou scolaires - 65%, sur la vie locale - 34%, sur la santé - 34%).
- 85% utilisent le chat.

De façon générale, les usagers de l'Administration se plaignent souvent des lourdeurs et lenteurs administratives.

II.1.1. Etude des lieux

A. Description des locaux

Les CyberCentres purs comme les télé centres et CyberCentres ont ceci en commun d'offrir à leur clientèle des lieux frais et climatisés. La raison évidente en est le climat, raison se doublant bien entendu d'un intérêt commercial aisément compréhensible. Cependant, il y a quelques remarques à faire ;

Deux sorte de lieu d'accès :

- Lieux dont l'activité va au-delà de l'accès public à Internet (et l'utilisation du téléphone pour les télés centres). Ceux couplés d'un restaurant et/ou café et situés dans un cadre agréable.
- Lieux ne proposent pas d'autres services que la connexion à Internet (et l'utilisation du téléphone pour les télés centres).

Cependant, on peut noter que les points d'accès à Internet Dakarois se ressemblent peu ou prou. Se sont des lieux particulièrement clairs et frais, climatisés ou ventilés et propres. L'accueil est acceptable.

B. Description des équipements

Deux groupes, très inégaux en nombre, peuvent être définis :

- Les mal équipés en particulier possède des PC très âgés, en mauvais état et les postes nécessitent des réparations régulières. en général dans les quartiers populaires.
- Les autres possèdent un bon équipement, relativement récent, mêlant PC et Compaq en majorité. L'accès à Internet s'y fait rapidement et facilement. Ceci s'applique particulièrement au NTIC Center (équipés de tout nouveaux IBM), ainsi qu'aux cybercafés Le Ponty, rue Wagane Diouf, Business Center, Ecotel et celui situé plus bas dans la rue du Docteur Thèze.

C. Prix et formules d'abonnement

L'heure de connexion est de 300 F CFA (0,46 Euros) la plupart du temps, 500 F CFA (0,76 Euros) pour les CyberCentres possédant un bon équipement.

Plusieurs formules d'abonnement existent : Les 10 heures de connexion sont proposées entre 3500 (5,34 Euros) et 4500 F CFA (6,87 Euros), certains proposent des cartes d'abonnement rechargeables.

D. Formation à l'outil informatique et à Internet

Plusieurs CyberCentres proposent une formation à l'outil Internet, voire à l'informatique plus largement. Le nombre d'heures estimées nécessaires avant de laisser l'utilisateur seul et sachant manier l'outil varie d'un cyber à l'autre. NTIC Center forme à la navigation et à l'utilisation de la messagerie pour 3.000 F CFA par heure, étant entendu qu'un minimum de deux heures est selon eux indispensable. Il est aussi possible de se former à l'utilisation de la souris, de Word et d'Excel, avec un forfait de 10 heures de formation pour 15.000 F CFA.

Beaucoup d'utilisateurs se rendent aux CyberCentres avec l'intention d'apprendre sans suivre de formation, c'est-à-dire en bénéficiant de l'aide du médiateur présent. Mais ce dernier est là pour répondre à des problèmes ponctuels et non pour assurer gratuitement tout le processus d'apprentissage. Il arrive alors souvent que « ceux qui n'y arrivent pas refusent la formation par manque de moyens et finissent par abandonner ».

Certains CyberCentres insistent sur le fait que « jamais le formateur ne prend la souris des mains de celui qui apprend ». Le problème majeur est naturellement celui de l'illettrisme, obstacle insurmontable parfois. Si toutefois les médiateurs y remédie, cela se fait avec beaucoup de lenteur, et parfois les usagers finissent par se décourager et abandonner quand c'est trop long, trop difficile.

E. FAI et Provider

Plusieurs typologies peuvent être utilisées pour classer les CyberCentres de Dakar. Nous les présenterons ici en deux groupes :

- Les CyberCentres des FAI - Fournisseur d'Accès à Internet -, au sein duquel sont proposés les services d'hébergement, de création et aide à la création de sites Web, et la fourniture d'adresses électroniques (*Providing*);
- celui des CyberCentres qui ne sont pas FAI et ont accès à Internet grâce à un *Provider* (fournisseur d'accès).

Quelques rares CyberCentres sont FAI en même temps en disposant de leur propre serveur. La plupart des CyberCentres ont accès à Internet grâce à un *Provider* (*Sentoo, Silicon Valley, ...*).

II.1.2. Entretien avec les responsables

Historique, actualité et éventuels projets

En général, les CyberCentres offrent toute une gamme de services associés à la messagerie électronique et au Web et leur création répond au départ à une forte demande. Mais, la plupart d'entre eux ont oublié un élément fondamental lors de leur ouverture : la publicité.

Même si les fréquentations restent correctes dans les EPAI, la concurrence est bien présente vu le nombre de CyberCentre dans les mêmes secteurs à Dakar.

Face au développement de l'Internet, qui est aujourd'hui « à la mode », les gérants de CyberCentres sont conscients de « l'enjeu de la fidélisation » : c'est le plus important. Il faut avoir « le sens du marketing ». En pratique, il s'agit de soigner l'accueil, d'être disponible, savoir répondre à tous les éventuels problèmes, etc.

II.2. Analyse des besoins

Les besoins de mise à niveau des compétences des gérants et animateurs en maintenance de la plateforme de service

- Formation de base en installation de logiciels et configuration de services de connexion (modem, réseaux)
- Formation de base en maintenance générale des postes (nettoyage, sécurisation) et monitoring du réseau

Les besoins de mise à niveau des compétences des gérants et animateurs en marketing

- Formation en création de CyberCentre
- Formation en publicité et commercialisation de services de CyberCentres

Les besoins de mise à niveau des compétences des gérants et animateurs en services à la clientèle, en particulier en information et assistance sur les services publics

- Formation en accueil et services aux clients
- Formation en assistance aux clients sur les services publics

II.2.1. Les usages

A. Les types d'usage :

L'initiation : elle concerne principalement les outils de bureautique et Internet. Aucune procédure spécifique, l'initiation reste empirique et il faut savoir s'adapter au niveau des utilisateurs.

L'atelier de formation : La principale différence avec une formation classique est la souplesse et la relation de proximité entre l'animateur et les "élèves", l'animateur ayant plus un rôle de conseiller, de dépanneur que de professeur.

Le développement de projets personnels dans la zone libre d'accès : il correspond à un mode d'utilisation où les usagers sont relativement autonomes, l'assistance de l'animateur n'étant que ponctuelle. C'est le moment où s'exprime la créativité individuelle de l'utilisateur; pour l'animateur, c'est l'occasion de se spécialiser pour répondre aux demandes pointues de l'utilisateur.

La recherche d'emploi : sur Internet, c'est un moyen d'élargir et de multiplier les possibilités d'embauche.

B. La typologie des usagers :

Une fois dépassée la phase de tâtonnement et de découragement éventuel, les usagers viennent en moyenne une fois par semaine.

Les usages des enfants (8-12 ans) s'inscrivent dans le cadre d'activités scolaires ou de projets personnels (sites de loisirs, sports, ...).

Les adolescents (12-18 ans) pratiquent plus le chat : difficulté d'encadrement et de contrôle des sites visités pour les animateurs.

Les étudiants et les adultes sont des utilisateurs intensifs, mais leurs niveaux culturels et techniques leur permettent d'être autonomes.

II.2.2. Les accès publics à Internet à Dakar

Pouvoir favoriser l'accès des plus démunis à la société de l'information semble être accepté comme un des axes stratégiques de la mairie au même titre que les axes santé, éducation, jeunesse et femmes.

C'est en partie pour pallier le manque d'infrastructures et le surcoût de l'accès à Internet à Dakar que le projet CyberCentre s'est développé. Ces lieux d'accès public à Internet gérés de manière privée sont apparus en 1998. Ces CyberCentres se sont mis en place à la suite d'une initiative de l'État qui avait pour but de développer l'accès à Internet et d'augmenter l'emploi des jeunes diplômés.

II.2.3. Tarifs, horaires et infrastructures

A. Tarifs

La question des chiffres

Il est extrêmement difficile de se faire une idée précise de la fréquentation des CyberCentres à Dakar : les termes servant à la qualifier sont toujours les mêmes : elle est « bonne », le CyberCentre « marche », « marche bien ». Mais aucune quantification n'est possible. En se basant sur l'observation d'une journée, il est possible de faire une estimation, qui reste très relative.

La **politique tarifaire** des espaces d'accès publics au numérique varie d'un lieu à l'autre, La question des tarifs est à la fois une question de fond (**viabilité**) et un outil pour cibler un public (**sélectivité**).

Les structures de type CyberCentre ont une approche qui repose sur la **rentabilité** voire **le profit**.

Mais la notion **rentabilité** n'est pas toujours pertinente pour un EAPN, une **charte** a été adoptée de la société de l'information dont l'article 2 défend le droit d'accès au numérique pour tous dans l'anonymat et la confidentialité. Ceci implique donc que **l'argent** ne doit pas être une barrière pour accéder au numérique.

Le problème est à la fois de distinguer ce qui est fondamental de ce qui ne l'est pas et d'autre part la séparation technique des potentialités d'un outil (ordinateur, télévision...) dans le cadre du multi-usages public.

Le paradoxe qui existe entre les établissements type CyberCentres/téléboutique et les autres lieux est que ces derniers doivent avoir une vocation sociale forte, dont le but sera la réduction de la fracture numérique. La politique de l'accès qui s'est mise en place pour pallier le manque d'infrastructures depuis quelques années vit sur le subventionnement de ce service tant au niveau humain que matériel.

Au delà des problèmes de viabilité que cela pose à court ou moyen terme, cela ne suffit pas à réduire cette fracture d'où la nécessité de **promouvoir l'usage** des TIC et de donner envie aux gens de s'y intéresser, de s'y adapter. Cela suppose donc en

plus d'une **politique d'accès**, une politique de formation non discriminante par le facteur « tarif ».

B. Horaires

La société a changé pour se concilier à la vie et le travail, une société où le secteur des services prend chaque jour plus d'importance.

Les inégalités sociales existantes sont renforcées par des inégalités temporelles d'accès aux droits et à la ville, plus particulièrement pour des populations en difficulté.

Le temps des villes

«Les « bureaux du temps » sont là pour offrir cet espace de débat. Il s'agit, de faciliter la vie quotidienne des citoyens, de concilier « la ville qui travaille, la ville qui dort et la ville qui s'amuse » (Luc Gwiazdzinski).

A Dakar une approche globale et systémique de la prise en compte des temps, la concertation à tous les niveaux, et l'implication des pouvoirs publics comme aide à la régulation et à la construction d'un nouvel ordre social reste à inventer.

Ce débat sur l'aménagement des lieux et services publics concerne notamment les Espaces Publics d'Accès à Internet.

EPAI et horaires

Les horaires doivent être pensés en fonction de **l'emploi du temps** et des disponibilités des usagers.

Pour un EPAI qui veut **optimiser** ses équipements, l'ouverture à la fois en journée et en soirée s'avère judicieuse. Cette organisation pose dans la pratique des problèmes de personnel (disponibilité, coûts....).

Tout dépend du projet de la structure. En outre, l'emploi du temps est à élaborer en collaboration avec les éventuels partenaires (associations, collectifs, etc.) et en fonction des besoins des usagers. Un emploi du temps ne peut être définitif ; il doit pouvoir être réajusté en fonction de l'activité réelle.

C. Infrastructures

La prolifération des cybercafés, dans la région de Dakar, notamment, a suivi celle des télécentres et a fait chuter, en l'espace de 4 ou 5 ans, le prix de la connexion horaire de 3 Euros à 0,5 Euros, ce qui a permis de mettre l'Internet à la portée des plus humbles.

Une région comme Dakar, du fait de sa configuration géographique, étouffe sous l'action conjuguée d'un taux d'urbanisation très élevé et d'un déficit encore important en matière d'infrastructures. Les problèmes liés à la circulation automobile qui en découlent freinent, de manière implacable, le développement économique local et national. Des centaines de milliers de personnes convergent, chaque jour, vers les

ministères, les marchés, les commerces, les centres d'état civil, les mairies, etc. concentrés au centre ville de Dakar.

Ces difficultés pourraient être allégées, voire éliminées par :

- la mise en ligne d'informations centralisées au niveau de certaines structures (ex. liste des boursiers, liste des admis à un examen),
- le développement du commerce électronique : démocratisation du paiement par carte bancaire, numérisation des produits et création de sites Web dédiés à certaines catégories d'activités, principalement dans le secteur tertiaire (commerces, tourisme, etc.),
- le développement des systèmes d'informations géographiques,
- l'accès électronique au système de l'état civil,
- etc.

II.2.4. Upgrade des compétences

Quel est le profil général des gérants de CyberCentres ?

- Forces : Entreprenariat, Créatifs.
- Faiblesses : Non informaticiens, Non gestionnaires, Manquent de professionnalisme sur des aspects essentiels de qualité de service, infrastructures obsolètes.

II.2.5. Typologie des publics menacés d'exclusion numérique

-

D'après les témoignages recueillis auprès des populations aux alentours des CyberCentres et chez les particuliers (Père et Mères de familles), il a été constaté que quelques sous-groupes de la population Dakaroise sont significativement en marge d'Internet :

- la tranche d'âge des **50 ans et plus** (90% de non-utilisateurs)
- ceux qui n'ont **pas de diplôme du secondaire** (79% de non-utilisateurs),
- ceux qui n'ont **pas d'activité professionnelle** et ne sont pas demandeurs d'emploi (62% de non-utilisateurs),

Dans une moindre mesure :

- les **chômeurs** (49% de non-utilisateurs),
- les **ouvriers** (49% de non-utilisateurs).

III - ENJEUX DES TICS EN MATIERE DE BONNE GOUVERNANCE ET EVALUATION DU SITE DE LA MAIRIE

III.1. Enjeux

Les Lieux Publics d'accès à Internet et au Multimédia représentent aujourd'hui un enjeu d'évolution des services publics, de cohésion sociale, de développement social et culturel local et de lutte contre la fracture numérique et territoriale dans la société Dakaroise.

Ces lieux d'accès public à Internet ont pour objectifs :

- D'interpeller et d'initier aux Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) et en particulier à l'usage d'Internet
- D'assister le public par un accompagnement humain qualifié
- De permettre une équité d'accès à tous pour lutter contre la fracture numérique
- Et, d'informer les citoyens sur les institutions en ligne (site institutionnel, téléchargement de formulaires, télé-procédures en ligne, ...).

Ils doivent être, non seulement des lieux d'information et d'apprentissage technique aux nouvelles technologies, mais aussi un outil pour le développement personnel, pour la formation, pour l'emploi, pour le développement économique, pour la culture et le tourisme régional, pour l'animation et la mutation des services publics... Ces lieux doivent privilégier également le lien social, l'innovation et la création.

III.1.1. Enjeux, compétences, publics

Comprendre la place que prendront les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans les EPAI nécessite de maîtriser des enjeux qui impactent à la fois le fonctionnement interne de la communauté et le projet de territoire porté par celle-ci. Les enjeux sont donc de deux types :

- la gestion interne de la communauté : l'utilisation des TIC doit permettre d'améliorer l'efficacité de la gestion interne de la communauté, de la relation avec et entre communes, et des services publics rendus aux citoyens du territoire;
- le projet de territoire : les enjeux sont par essence transversaux. Ils relèvent de l'aménagement du territoire comme du développement économique, en passant par la pédagogie, l'éducation ou la sociologie du territoire...

Le développement des TIC aura une incidence sur la plupart des compétences obligatoires et optionnelles. Anticiper ces évolutions est encore plus fondamental pour les communautés et collectivités situées en milieu rural. Pour satisfaire les besoins et attentes de leur population, ces collectivités devront être en mesure de fournir des infrastructures et services proches de ceux qui sont proposés en milieu urbain ou péri-

urbain. Dans le cas contraire, la fracture déjà perceptible entre zones rurales et urbaines ne pourra que s'aggraver.

III.1.2. Les enjeux de la diffusion des TIC

Les principaux enjeux tournent autour d'une nouvelle organisation du travail plus collective, plus coopérative et plus interactive. Il est évident qu'un groupe a une capacité supérieure à la simple addition de ses membres individualisés : le travail coopératif, rendu plus facile à mettre en œuvre avec les NTIC, fournit des moyens supplémentaires d'aide au diagnostic, à la prise de décision et au pilotage des processus de production.

A. Les enjeux internes à la collectivité

Ils concernent d'abord le fonctionnement interne de la communauté (mise en place de l'intranet communal en cours et dont j'ai participé), puis sa relation avec les usagers et ses partenaires (autres collectivités, administrations, écoles...).

Un enjeu de performance décliné à trois niveaux :

- C'est un enjeu général de la mise en oeuvre des TIC : elles doivent permettre d'améliorer le service rendu aux usagers. Relèvent de ce champ les services de proximité (horaires de bus, ...) et les télé-services (renouvellement de la carte d'identité, actes d'Etat Civil...);
- Les TIC doivent également être un vecteur de simplification de certaines tâches et permettre de mutualiser des moyens et outils (accès à des banques de données centralisées, Système d'Information Géographique partagé...). Ces aspects organisationnels sont particulièrement importants pour l'intercommunalité ;
- Enfin, les TIC peuvent avoir des incidences très dynamisantes sur le fonctionnement des écoles en les décloisonnant, en permettant aux enseignants d'accéder à des ressources et supports complémentaires, en facilitant les projets pédagogiques entre écoles du territoire.

Ces nouveaux outils créent naturellement un enjeu organisationnel : la modification du fonctionnement interne et des rapports à l'utilisateur appelle une réflexion puis une adaptation en profondeur de l'organisation de la collectivité.

La circulation très rapide de l'information, l'accès à cette information d'un plus grand nombre d'acteurs sont autant de facteurs qui perturbent dans un premier temps les fonctionnements administratifs traditionnels et chaînes hiérarchiques. Néanmoins, les collectivités territoriales et leurs groupements sont dans l'obligation de s'approprier rapidement les TIC. Faute de quoi, elles se retrouveraient rapidement en décalage avec nombre d'entreprises publiques et privées, leurs usagers, voire le monde extérieur.

B. Les enjeux liés au projet TIC de territoire

Différentes dimensions sont liées au projet de territoire :

- Les dimensions géographiques, physiques et environnementales.

Parmi celles-ci, on intègre notamment la question des infrastructures : voirie, eau, électricité, téléphonie. Il convient d'ajouter à ces réseaux ceux de télécommunications, pris sous l'angle de la problématique du haut débit. Car le niveau d'infrastructure et la fourniture d'accès haut débit aux habitants et entreprises conditionnent déjà l'attractivité d'un territoire.

- La dimension humaine.

Elle prend en compte le style de vie, le niveau de formation des habitants et leur implication dans la vie locale. L'apparition des TIC peut avoir une influence sur chacun de ces aspects : la perception de la qualité de vie sur le territoire augmentera si les habitants ont accès au haut débit, à des services et informations administratives en ligne, si des Espaces Publics d'Accès à Internet existent. Par ailleurs, la maîtrise des outils informatiques et d'Internet devient une composante essentielle de la formation de la population. Les jeunes générations, notamment les élèves du primaire, se familiariseront avec d'autant plus de facilité à ces nouveaux usages que leurs écoles seront équipées et les TIC intégrées aux contenus pédagogiques.

Enfin, l'implication dans la vie locale et l'intérêt pour la chose publique peuvent être renforcés si l'accès des habitants au projet communautaire est facilité, s'ils sont consultés sur certains choix politiques (sondage en ligne, forums...).

- La dimension économique.

C'est ici la question de l'attractivité qui est posée au travers de l'enjeu majeur portée par l'accès au haut débit. Pour de nombreuses entreprises, les usages des TIC sont devenus des outils de travail quotidiens, aussi indispensables que le téléphone filaire ou que la télécopie. Ce qui était hier l'exigence d'unités importantes est aujourd'hui une demande exprimée par des PME, demain par les TPE. Les territoires non équipés risquent d'être progressivement écartés des choix d'implantation des entreprises. L'enjeu en termes d'aménagement du territoire et de développement économique est donc tout simplement colossal.

Dans les domaines de l'artisanat et du tourisme, ce sont de nouvelles perspectives qui s'ouvrent pour la valorisation de l'offre et des productions locales.

La mise en place d'un site vitrine présentant le territoire, son savoir-faire, son offre immobilière, foncière et fiscale, représente un vecteur de communication potentiellement efficace pour des coûts réduits au regard d'autres outils de communication plus traditionnels (publicité, salons, affichages...).

Les TICs peuvent en outre, là aussi, permettre d'accroître les synergies en favorisant le dialogue entre différents acteurs : entreprises, collectivités, consulaires, agence de développement économique...

- La dimension « communication ».

La charte graphique d'un site Internet et ses contenus, axés d'une part sur l'information des habitants, destinés d'autre part à l'internaute extérieur, sont porteurs d'une image. Cette image tient naturellement compte de « repères obligés » relatifs à l'histoire, à la notoriété du territoire. La définition de cette image représente également des opportunités. On mesure ainsi, au vu de ce bref inventaire, combien le déploiement des TIC est stratégique, combien il peut contribuer à atteindre dans bien des domaines les objectifs fixés par le projet de territoire.

III.1.3. Les services en ligne – leur facettes – leurs impacts

Le développement des services en ligne représente pour l'administration des enjeux importants de modernisation :

Les services en ligne sont vecteurs d'amélioration de la qualité de service :

- amélioration du confort pour l'utilisateur, qui n'aura plus à se déplacer,
- personnalisation de la relation et la recherche d'un traitement adapté à la situation,
- gain de productivité pour les entreprises,
- meilleure transparence du fonctionnement de l'administration.

En interne à l'administration, les enjeux sont également importants :

- le développement des services en ligne conduira à des gains importants de productivité en optimisant les tâches à effectuer, et notamment les saisies d'informations et en permettant ainsi des redéploiements,
- les services en ligne contribueront à améliorer les conditions de travail des agents en minimisant les tâches répétitives, leur permettant ainsi de se recentrer sur des activités plus valorisantes, au service de l'utilisateur.

L'accent mis sur le développement des services en ligne implique des retombées importantes sur l'image de l'administration.

A. Le concept de services en ligne

Le concept de "service en ligne" recouvre en ce qui concerne notre projet, plusieurs notions :

- Un service est constitué des "avantages et satisfactions fournis par la mairie au public, par opposition aux biens matériels".
- Le terme "en ligne" signifie que la fourniture du service repose sur l'utilisation de systèmes informatiques au travers d'une interconnexion par des réseaux de télécommunications.

Son objectif ultime est la suppression totale des échanges sur papier.

A l'heure de l'expansion des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), cette dématérialisation peut être étendue non seulement aux échanges sur papier, mais également aux relations entre l'administré et l'autorité publique.

Ces relations couvrent par exemple les possibilités pour l'administré :

- d'obtenir des informations à caractère général,
- de recevoir une réponse à une question particulière,
- d'obtenir des renseignements spécifiques à sa situation,
- de contacter l'interlocuteur adéquat, ...

sans avoir à se déplacer de chez lui.

B. Les facettes des services en ligne

Les services en ligne offrent de multiples facettes, dont les principales sont :

- Les fonctionnalités offertes à ses utilisateurs
- Les opérations pouvant être réalisées
- Les préalables à l'utilisation
- Le niveau de sécurisation mis en place

B.1. Les fonctionnalités offertes à ses utilisateurs

Cinq grandes catégories de fonctionnalités peuvent être définies :

- La découverte et la consultation d'informations
- La préparation de démarches administratives
- La réalisation de démarches administratives
- Le suivi en ligne de l'avancement d'une démarche administrative
- La conservation de données issues d'une démarche administrative

B.2. La nature des opérations effectuées

Quatre grandes natures d'opérations supportant les fonctionnalités précédentes peuvent être mises en oeuvre :

- *La diffusion de messages*

Le service en ligne assure la diffusion de messages, dont le contenu peut être uniforme ou personnalisé, à des utilisateurs du service.

D'un point de vue technique, ce service se constitue généralement d'un agent de messagerie et s'appuie sur un annuaire d'abonnés.

- *La consultation d'informations*

Le service en ligne permet à ses utilisateurs de consulter des informations à caractère général, pouvant éventuellement être élaborées à partir de requêtes de l'utilisateur (ex : utilisation d'un moteur de recherche).

D'un point de vue technique, ce service est généralement constitué d'un serveur Internet et d'un ensemble de pages Web statiques ou dynamiques. Des mécanismes complémentaires peuvent y être attachés (moteur de recherche, téléchargement de fichiers, aide en ligne, appel à la messagerie pour contacts, ...)

- *La consultation de données*

Le service en ligne sert d'interface pour consulter des données à caractère général et public. Les données restituées peuvent éventuellement faire l'objet de traitements prédéfinis avant transmission (calculs, filtrages, ...).

D'un point de vue technique, ce service requiert, en plus de la catégorie précédente, qui sert d'interface de consultation, la mise en oeuvre d'une base de données et de son système de gestion. Cette base de donnée est ouverte en consultation aux utilisateurs.

- *La réalisation de transactions*

Le service en ligne permet de réaliser des transactions entre l'utilisateur et l'exploitant du service en ligne : déclarations, paiements...

D'un point de vue technique, ce service est analogue à celui de la catégorie précédente, à la différence près que la base de données est en lecture et en écriture.

Les facteurs-clé attachés à ce critère sont :

- la charge de travail induite par la fréquence de mise à jour et le volume des données à traiter,
- le fait de réaliser les transactions en temps réel ou en temps différé.

		Nature des opérations			
		Diffusion d'informations	Consultation d'informations	Consultation de données	Réalisation de transactions
Fonctionnalités offertes	Découverte consultation	Lettre d'information	Site Internet	-	-
	Préparation de démarches administratives	-	Site Internet	Requêtes par formulaire	-
	Réalisation de démarches administratives	-	-	Requêtes par formulaire	Transaction par formulaire
	Suivi de démarches administratives	Message d'avancement de la démarche	-	-	-
	Conservation de données issues d'une démarche		Sauvegarde d'informations	Sauvegarde d'informations	-

Relation entre fonctionnalités offertes et nature des opérations

Les préalables à l'utilisation du service en ligne

Trois grandes catégories peuvent être identifiées :

- *Les services en ligne en libre accès*

Cette catégorie de services en ligne ne nécessite aucun préalable à son utilisation. C'est généralement le cas des services ciblés vers le grand public.

- *Les services en ligne avec inscription anonyme*

Cette catégorie implique la notion d'inscription de l'utilisateur, qui peut l'effectuer en ligne, ce qui lui permet de s'identifier pour des usages ultérieurs.

Aucun contrôle n'est effectué sur l'identité réelle de l'utilisateur.
Elle conduit parfois à définition de droits d'accès, par définition d'un identifiant et éventuellement d'un mot de passe.

- *Les services en ligne avec identification formelle de l'utilisateur*

Cette catégorie diffère de la précédente dans la mesure où la prise en compte de cette inscription par le service passe par la vérification de l'identification de l'utilisateur, en préalable à l'attribution d'un droit d'accès (appartenance à une entité, paiement d'un abonnement en cas de service payant, ...)

La délivrance des droits d'accès (identifiant et mot de passe) peut s'effectuer en ligne (en "quasi temps réel") ou par une réponse différée (par voie électronique ou postale).

Le facteur-clé attaché à ce critère est le passage à une inscription gérée par l'exploitant : la charge de travail et la complexité des procédures dépend étroitement du nombre d'utilisateurs à gérer et du niveau de sécurité.

La sécurisation du service en ligne

Cet aspect des services en ligne concerne à la fois les accès au service et les conséquences de son utilisation.

Il présente un caractère transverse aux deux précédents aspects.

D'un point de vue technique, la sécurisation nécessite la mise en oeuvre de mécanismes de protection (contrôle d'intégrité des données, pare-feu, ...) et d'authentification dépendant de la criticité des données gérées.

Le facteur-clé attaché à ce critère est le niveau de protection des mécanismes d'authentification à mettre en oeuvre.

C. La notion de Système d'Information

Dans le contexte actuel de recours aux Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), il est important de bien distinguer deux notions :

Le "système d'information" (SI):

Un système d'information est constitué par l'ensemble des moyens qui permettent de collecter, mémoriser, traiter, distribuer et utiliser les informations dont l'organisation, le service a besoin dans le domaine d'activité considéré.

Le "système informatique" ou "système de traitement de l'information" (STI) :

Le système informatique est un ensemble de matériels et de logiciels d'application.

Cette distinction a deux conséquences importantes :

- Le système d'information résulte d'une analyse orientée "information" qui doit prendre en compte l'ensemble des moyens et contraintes existants :

- ressources humaines,

- procédures,
- réglementation, ...

Le système d'information n'est pas dépendant d'une plate-forme (matériel, logiciel, langage...).

- Le système informatique est le résultat obtenu représentant le fonctionnement du système d'information dans un environnement de fonctionnement déterminé.

Il représente la solution technique adaptée au problème à traiter.

La conception d'un service en ligne devra donc prendre en compte les différents niveaux de définition d'un système d'information :

Le niveau conceptuel

Il s'agit de formaliser les données et les traitements nécessaires en s'abstrayant des aspects organisationnels et techniques.

Ce niveau cherche à répondre à la question "Quoi?" (Quoi faire, avec quelles informations, ...)

Le niveau organisationnel

Cette approche complète la formalisation conceptuelle en définissant les notions de temps, de lieux et d'acteurs.

Elle vise à répondre aux questions "Quand, Où et Qui ?"

Le niveau opérationnel

Il s'agit de définir les solutions techniques répondant aux besoins soulevés lors des analyses précédentes.

Ce niveau définit les réponses à la question "Comment?"

D. Les impacts des services en ligne

Comme tout projet de système d'information, la mise en place de services en ligne est susceptible d'engendrer des impacts sur l'organisation et les modes de fonctionnement internes.

Les principaux impacts sont les suivants :

- ***Les impacts sur l'organisation existante***

Le développement d'un service en ligne doit s'intégrer dans les services "traditionnels" existants pour préserver un principe de continuité de fonctionnement des relations entre l'administration et ses usagers.

Néanmoins, la recherche d'une modernisation doit aller au delà d'une simple mise en ligne des procédures existantes.

Le développement d'un service en ligne doit être l'occasion d'une analyse approfondie et critique de l'existant, sous deux aspects :

- l'amélioration de la qualité de service offerte aux usagers,
- la recherche d'une meilleure productivité et de la valorisation des activités des agents.

Cette démarche peut avoir plusieurs conséquences :

- la création de nouveaux services par rapport au service traditionnel existant
- l'évolution de services existants en parallèle des services offerts en ligne

▪ ***Les impacts sur les métiers et les compétences***

L'émergence de services en ligne peut conduire à reconsidérer les besoins en compétences et en savoir-faire des acteurs impliqués.

Les besoins concernent notamment :

- le management de projet pour le développement de ces services en ligne, et notamment en ce qui concerne le rôle de chef de projet
- l'informatique, par une extension de ses interventions et de ses compétences,
- la communication, en intégrant les nouveaux supports des NTIC et en le faisant savoir
- l'utilisateur interne, en le formant à la compréhension et aux approches des NTIC dans son rôle d'interface avec l'utilisateur final.

III.2. Evaluation du site de la mairie de Dakar

Cet audit concerne le site de la mairie de Dakar (<http://www.dakarville.sn>).

Vous trouverez dans ce rapport d'évaluation, la démarche adoptée pour mener à bien ma mission, suivie des résultats obtenus en termes de qualité du site et ce en fonction des secteurs et critères définis. Par la suite, une analyse du site mettra en exergue les points que j'estime essentiels quant à l'objet et aux objectifs du site analysé. Des points qui me permettront alors de définir certaines recommandations classées par ordre de priorité dans chaque secteur.

L'audit sera conclu par une synthèse globale, où il sera notamment évoqué l'interdépendance de tous les secteurs de qualité analysés.

Le site de la mairie de Dakar est de première génération c'est-à-dire un site vitrine statique qui a été enrichi. Par ailleurs pour faire de l'e-mairie, il faudrait concevoir un site dynamique. Dans cette partie, les recommandations portent sur le site tel qu'il est conçu, un cahier des charges détaillé de Portail Internet Citoyen (PIC) se trouve sur la partie 4 du mémoire : Programmes d'actions.

En ce qui concerne la grille d'évaluation du site, voir annexe (**D- Grille d'évaluation**).

Démarche de l'audit

J'ai procédé à l'analyse du site de la mairie de Dakar en fonction des 5 secteurs de qualité (**visibilité, ergonomie et perception, technique, contenu, services**).

Voici les étapes qui ont conduit à la réalisation de cet audit :

- **Remplissage des grilles d'analyse**

Définition pour chaque partie de critères d'évaluation, classés par "sous parties". Ces critères se voient attribués une note (0,5 ou 10) en fonction de la qualité du site en rapport avec ce critère. Un commentaire peut être ajouté, si nécessaire.

Une note partielle est alors calculée en fonction du nombre de critères de chaque partie. Ces notes obtenues m'ont permis alors de juger de la qualité de la visibilité, de l'ergonomie, etc...

- **Ebauche des points forts et points faibles du site ;**
- **Rédaction de synthèses en fonction des grilles étudiées ;**
- **Relecture complète et validation.**

III.2.1. La qualité Visibilité

Résultats obtenus

<i>Thèmes de qualité</i>	Note sur grille	<i>Note sur 20</i>
Positionnement- Référencement	00/30	0
Les mots clés	25/40	12,5
Qualité de l'URL	45/80	11,25
Publicité	35/90	7,8
Résumé - Content	75/100	15
Communication	5/30	3,3
Total	185 / 370	10 / 20

Les points forts et les points faibles

	Points forts	Points faibles
Positionnement / référencement	-	<ul style="list-style-type: none">- Positionnement pas convainquant : Mal classé dans les moteurs de recherche
Mots clés	<ul style="list-style-type: none">- Une bonne syntaxe	<ul style="list-style-type: none">- Les mots clés sont souvent des mots composés- Un nombre pas convenable de mots : supérieur à 15
Qualité de l'URL	-	<ul style="list-style-type: none">- Pour accéder au site de la mairie de Dakar, il n'existe qu'une URL, le choix d'accès est limité.
Publicité	-	<ul style="list-style-type: none">- Peu de publicité et de partenariats.
Résumé	<ul style="list-style-type: none">- Les résumés inclus dans les balises <meta> de description sont clairs et précis	-
Communication	-	<ul style="list-style-type: none">- Déficience d'image- La communication n'est pas optimale sur les autres canaux de communication (television, radio, panneaux publicitaires, magazines...)

Commentaires

Le site dakarville.sn semble souffrir d'une déficience d'image et de notoriété, et ce à cause d'un faible positionnement et d'un manque de publicité et de communication, deux points qui sont liés et sur lesquels mes recommandations se penchent.

Recommandations :

1- Améliorer le positionnement du site :

Cette amélioration concerne aussi bien le positionnement sur les moteurs et annuaires de recherche classiques, mais aussi sur des annuaires spécialisés. Optimiser le référencement par des professionnels.

2- Optimiser les mots clés :

L'utilisation de mots clés simples est conseillée. En effet, dakarville.sn pourra alors être plus souvent visité par des citoyens-internautes saisissant les mots tels que « mairie, mairie dakar, ville de Dakar, démarches administratives, communauté urbaine, commune, Hotel de ville... ». Une étude par des experts des mots clés est recommandée.

3- Augmenter la sensibilisation au citoyen :

Bien que les campagnes de sensibilisation soient coûteuses, le développement de partenariats est en revanche peu onéreux et permettra d'atteindre un public plus large. Des campagnes publicitaires sur des sites de presse en ligne (sites à large audience - seneweb.com, ...), à la télé, sur panneaux publicitaires... peuvent s'avérer intéressant aussi pour toucher des CSP pour faciliter les démarches en ligne. Prévoir aussi de développer une liste de diffusion et ce dans le but de fidéliser le citoyen.

4- Acheter des noms de domaine :

L'achat de noms de domaine tels que dakar.sn, ville-dakar.sn...(org) est primordial. Le site doit être accessible par différents noms de domaines par simple redirection de lien.

III.2.2. Qualité d'ergonomie et de perception

Résultats obtenus

Thèmes de qualité	Note sur grille	Note sur 20
Ergonomie - perception	205/420	9,8/20
Total	205/ 420	9,8/20

Les principaux points forts et points faibles :

Points forts	Points faibles
Barre de navigation claire	Navigation parfois complexe
-	- Accessibilité et aide aux internautes peu développée - Charte graphique pas très en accord avec les activités de la mairie (faire preuve de simplicité au niveau de la conception)
-	Impossible de faire des recherches sur le site

-	- Page d'accueil complète mais pas intuitive - Pas de lien visible pour le retour à l'accueil

Commentaires

La navigation dans le site dakarville est relativement intuitive. Un menu sur la gauche permet de naviguer dans les différentes rubriques du site, qui sont regroupées par thèmes. Les entêtes de rubrique sont bien différenciées des liens grâce à leur coloration, mais malheureusement n'est pas en accord avec la charte graphique d'une grande mairie (qui doit être simple - pas trop de couleurs). Les liens ne sont bien repérables indépendamment (pas de rollover ni de pictogramme associé à chacun). Les menus horizontaux et verticaux ne sont pas très agréables à l'œil tant de par leur "intuitivité" que par leur conception (pas professionnel).

La page d'accueil, cœur du site Web, est relativement bien réalisée (complète mais pas très intuitive). L'accès aux différentes rubriques est présent grâce au menu de navigation.

La charte graphique n'est pas en total accord avec le sujet traité, donc pas optimisée car utilisant les couleurs de façon abusive; concernant la navigabilité, l'utilisation de titre visible en haut de chaque nouvelle page permet à l'utilisateur de se repérer facilement même si le chemin qu'il parcourt ne lui est pas communiqué.

Recommandations

1- Harmonisation de la navigation :

Le menu de navigation est présent sur toutes les pages du site, par contre, on ne le retrouve pas dans l'espace projets (lien « programmes de développement » qui se trouve uniquement sur la page d'accueil). Le lien « retour » sur cette page « programmes de développement » ramène le citoyen-internaute à la page « activités de la mairie » qui elle aussi ne dispose pas de menus. De plus, s'il vient à l'internaute l'idée de cliquer sur « retour », c'est une nouvelle page qui s'affiche.

La navigation au sein du site se fait sans difficulté (il n'y a pas beaucoup de parties) bien que les pages ne s'affichent pas toujours correctement. Par contre, retourner au "cœur du site" doit être facilité par un lien hypertexte visuel car cela peut également être déconcertant pour l'utilisateur de réfléchir (chercher) pour trouver la page d'accueil du site. Chaque page propose un lien vers la page précédente par le biais des menus mais aucun lien visible vers l'accueil. L'utilisateur **risque** donc de devoir utiliser à plusieurs reprises (autant de fois que de pages visitées) le bouton "page précédente" pour retrouver le menu principal du site.

2- Améliorer l'accessibilité au site

Il est à noter que des efforts pourraient être faits sur l'accessibilité au site. En effet, celui-ci ne possède pas de plan du contenu, pas d'aide en ligne, et pas d'accès pour les malvoyants ce qui pourrait nuire à la qualité du site en restreignant le public visé. Par-dessus tout, il n'est pas conçu de manière simple, typique, et certaines personnes pourraient rencontrer de difficultés particulières en le parcourant. Le contraste des couleurs n'est pas optimal.

III.2.3. La qualité technique

Résultats obtenus

Thèmes de qualité	Note sur grille	Note sur 20
Disponibilité	90 / 140	12,8
Sécurité	75 / 180	08,3
Qualité du code	90 / 160	11,25
Fonctionnement général	245 / 440	11,1
Total	500 / 920	10,9 / 20

Les points forts et les points faibles

	Points forts	Points faibles
Disponibilité	- Le site ne connaît pas de difficultés majeures	
Sécurité	-	- Site pas correctement sécurisé
Qualité du code	-	- Pages d'erreurs non personnalisables - Site pas très conforme au W3C
Fonctionnement général	- Pas de problèmes de lisibilité et d'affichage avec les navigateurs classiques	-

Commentaires

La qualité technique de ce site est passable dans l'ensemble malgré une irrégularité dans les résultats obtenus entre la sécurité du site dakarville et le reste des thèmes de critères.

Recommandations

- 1- *Rendre tous les liens du site fonctionnels.*
- 2- *Sécuriser le site*
- 3- *Personnaliser les messages d'erreurs en prévision de liens rompus.*

III.2.4. La qualité du contenu

Résultats obtenus

Thèmes de qualité	Note sur grille	Note sur 20
Fréquence de mise à jour	25 / 50	10
Identification de l'auteur	15 / 50	6
Orthographe	20 / 20	20
Traduction	10 / 50	4
Rédaction	70 / 70	20
Présence et qualité des sources	10 / 20	10
Informations légales	40 / 40	20
Garanties	0 / 30	0
Attributs fichiers en téléchargement	15 / 80	3,75
Sources	10 / 60	3,3
Richesse	15 / 30	10
Caractère didactique	05 / 50	2
Synthèse	15 / 30	10
Total	250 / 580	9,15 / 20

Les points forts et les points faibles

Points forts	Points faibles
<ul style="list-style-type: none">- Le contenu est bien présenté- Le vocabulaire est soutenu	<ul style="list-style-type: none">- Pas de fichiers (txt, audio...) à télécharger

	<ul style="list-style-type: none"> - Les dates de mises à jour sont absentes - Le contenu est parfois redondant et saturé - Le site n'est pas certifié - Les photos ne sont pas de qualités optimales
--	---

Commentaires

Le contenu du site dakarville.sn est assez complet, voire même trop complet dans certains cas, ce qui parfois rend son contenu long à lire.

Le site dakarville.sn met à la disposition du public que du contenu concernant les informations légales liées à l'activité de la mairie. L'information n'est pas optimisée car pas synthétisée.

Des pages restent cependant inaccessibles du fait que les liens ne sont pas tout le temps fonctionnels.

Recommandations

1- Rendre le contenu plus synthétique :

Cela signifie qu'il faut rendre les informations plus concises sans lui enlever son caractère complet.

2- Dissocier les informations de sorte à ce que l'utilisateur la trouve plus facilement :

Il s'agit surtout de permettre aux utilisateurs d'arriver à ce qu'ils cherchent sans avoir à multiplier les clics et à rechercher longuement.

3- Permettre à l'utilisateur d'écrire à la personne concernée et lui donner un numéro de téléphone :

Un service en ligne doit pouvoir mettre à disposition les coordonnées de l'organisme, des personnes compétentes pour satisfaire les besoins des citoyens ou de son représentant sur Internet sans que l'internaute n'en fasse la recherche.

4- Corriger les liens non fonctionnels :

Lorsqu'un usager constate que ces liens sont continuellement inactifs, ou qu'ils ne suivent pas une logique basique, il peut lui arriver de douter de la qualité du site consulté.

III.2.5. La qualité des services

Résultats obtenus

Thèmes de qualité	Note sur grille	Note sur 20
Mentions légales liées au services publics via Internet		
Renseignements généraux	20 /30	13,3
Communication	20 / 100	4
La sécurité de la transaction	5 / 20	5
Conservation des données collectée	25 / 40	12,5
Total	70 / 190	7,4
Services complémentaires associés à l'e-administration		
Administration électronique	10 / 30	6,7
Présentation des services	15 / 60	5
Informations complémentaires sur les services	20 / 60	6,7
Processus des démarches administratives	10 / 60	3,3
Personnalisation	0 / 30	0
Total	55 / 240	4,6
TOTAL GENERAL	105 / 430	6

Les points forts et les points faibles

Mentions légales liées aux services publics via Internet	
Points forts	Points faibles
-	- Services inexistants (à intégrer dans sa globalité)

Services complémentaires associés à l'e-administration	
Points forts	Points faibles
-	- Le site ne possède pas de moteur de recherche des services.

	<ul style="list-style-type: none">- Services e-administration inexistants (pas d'interactions avec le citoyen)- Pas de contacts utiles
--	---

Commentaires

La qualité et l'étendue de l'offre de contenus et services du site dakarville.sn tourne principalement autour de l'information culturelle et sportive, touristique... et des liens vers les sites partenaires. Mais il ne fournit pas de services en ligne.

En effet, sur le site on constate des services dont l'utilisateur-citoyen a besoin de savoir, mais la lacune majeure de ce site est qu'elle n'assigne pas le client à approuver le contrat (donc le CGV) avant d'avoir recours au paiement.

Quant aux services complémentaires du site, on peut noter qu'ils n'existent pas. Remarquons qu'une fois la demande passée auprès de l'autorité, le citoyen n'a pas la possibilité de revenir pour le suivi de sa requête.

Bien que la pratique de la communication par courrier électronique soit répandue, il n'existe pas encore de lignes directrices destinées aux fonctionnaires pour le bon traitement des demandes reçues par courrier électronique.

Recommandations

1- Faire valider l'acceptation des conditions générales de transactions administratives par le citoyen :

La phase contractuelle est importante et ce dans tous les sites proposant des services. Il incombe alors à la mairie de faire le nécessaire en ce sens. Ce sera alors un gage supplémentaire de confiance et permettra au citoyen d'être amplement renseigné et d'éviter ainsi des litiges, faute de ne pas avoir été informé des conditions générales de transactions administratives.

2- Appuyer les photos de services par des explications plus exhaustives :

Leur attribuer notamment des références et des explications plus détaillées sans que le citoyen ne soit contraint d'aller en chercher sur les dossiers spécialisés. Il s'agit ainsi de donner du poids à la forme grâce à un contenu plus élaboré.

3- Proposer un moteur de recherche interne pour les services :

Il est intéressant de voir que les usagers ont la possibilité de chercher un service en fonction d'événements précis ou de type de bouquet. Or le menu proposant ce service n'est pas identifiable sur le site. Il serait alors intéressant d'apporter une amélioration en intégrant un moteur de recherche interne sur le site pour que les usagers connaissant leur choix puissent avoir la possibilité de faire le tri individuellement.

4- Services publics pour les citoyens à proposer (éventuellement) :

- Services de recherche d'emploi;
- Documents personnels (passeport, permis de conduire, carte d'identité);
- Immatriculation de véhicules;
- Demande de permis de bâtir;
- Déclarations à la police;
- Bibliothèques publiques (accès aux catalogues, outils de recherche);
- Certificats (naissance, mariage...);
- Inscription dans l'enseignement supérieur;
- Changements d'adresse;
- Services de santé (conseil interactifs, obtention d'un rendez-vous pour consultation en hôpital).
- Enregistrement des nouvelles sociétés

...

Conclusion de l'audit

A la vue des conclusions et des recommandations émises lors de l'audit, il est évident que tous les critères de qualité restent perfectibles sur le site de la mairie de Dakar

La **qualité Visibilité** n'est pas optimale, la **qualité Ergonomie - Perception** est plus satisfaisante (même si des efforts devraient être réalisés pour mieux orienter l'internaute) avec quelques améliorations à apporter.

La **qualité technique** et la **qualité Contenu** nécessiteraient d'être revues car quelques problèmes peuvent nuire à l'accès du site pour certains citoyens.

La **qualité service** est loin d'être optimale et ne montre pas des critères de performance acceptables, offrant toutes les fonctionnalités nécessaires à un site d'E-Administration.

Toutes ces qualités influent les unes sur les autres. Le contenu et les services sur la technique par exemple; l'hébergement doit être fait en fonction des services et du contenu proposés. L'ergonomie joue sur la qualité de services. Chacun des critères qualité doit être de même niveau sinon il peut diminuer l'impact des autres qui lui sont forcément liés.

Les problèmes soulevés devraient être impérativement réglés, car de nombreuses études montrent que les difficultés de développement de l'E-Administration sont étroitement liées au manque de confiance que ressentent les utilisateurs.

Les dysfonctionnements précités pourraient amener une crise de confiance entre le citoyen internaute et le site.

Sur un site Web, lorsqu'un consommateur est perdu, ne trouve pas les produits ou service qu'il recherche, il lui est difficile, comme dans un magasin off line, d'appeler un vendeur pour se faire aider.

L'augmentation de la qualité du service constitue donc l'une des alternatives évidentes pour fidéliser un consommateur souvent difficile à rassurer on line et qui

sera d'autant plus heureux sur un site sur lequel il peut "compter", sur lequel il est sûr qu'en cas de problème, il trouvera facilement une solution.

L'administration en ligne en direction des citoyens est essentiellement fondée sur la confiance accordée par les citoyens à l'administration, aux intermédiaires techniques (et vice versa) permettant d'assurer la sécurité des échanges.

Se baser sur la notion de qualité pourrait être de dire qu'un site de qualité est celui qui répond aux besoins de ses visiteurs.

En suivant ces préconisations la mairie de Dakar pourrait dès aujourd'hui commencer à gagner ses futurs e-citoyens. Mais le déploiement d'un Portail Internet Citoyen est recommandé.

III.3. L'Administration Électronique à Dakar ou les TICs au service des citoyens

III.3.1. Vision et stratégie

La vision e-dakar vise à mettre le citoyen et l'entreprise au sein des préoccupations de la mairie, à permettre l'accès de tous les citoyens à l'information, à répondre aux besoins de performance de la mairie et aux besoins d'informations décisionnelles des dirigeants municipaux.

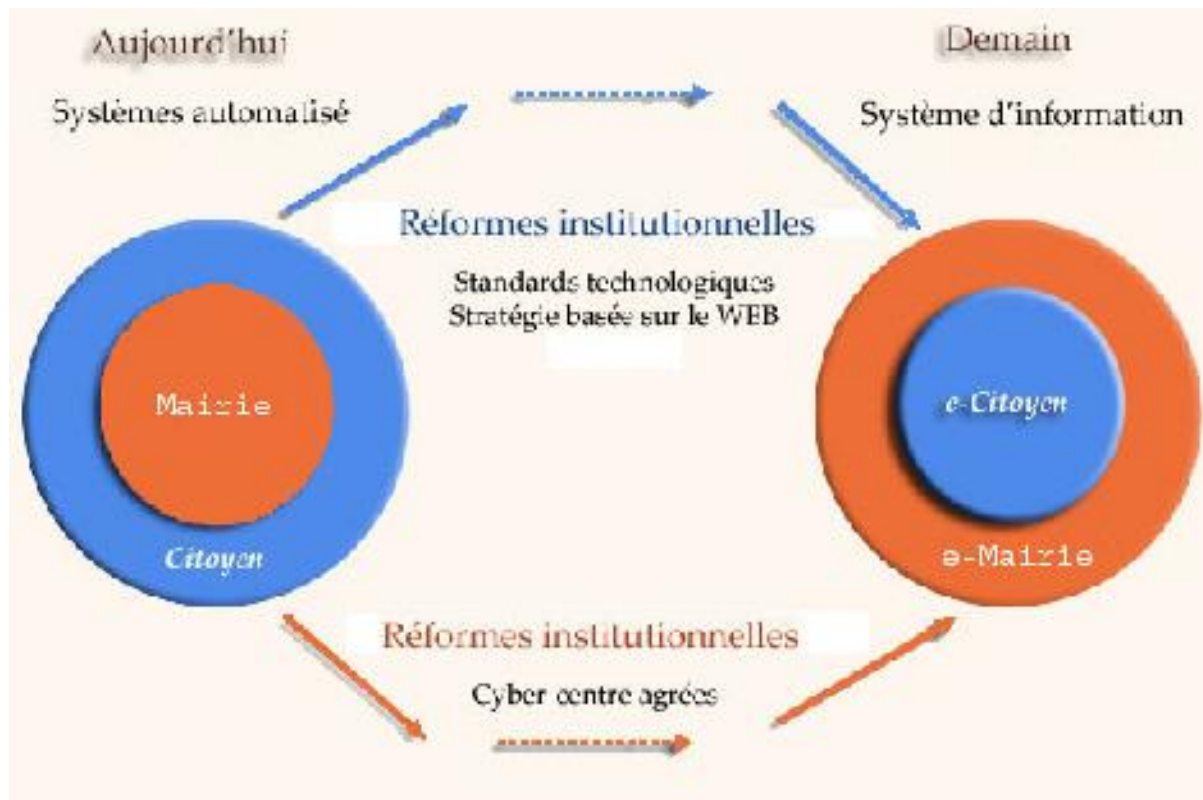
A. Une administration accessible à toutes et à tous

Les systèmes d'information automatisés de l'administration qui constituent les piliers du système d'information communal ne favorisent pas le partage des ressources informationnelles et la fluidité des échanges d'information. Or, dans un secteur aussi important que l'administration dont la bonne gestion doit être soutenue par une bonne circulation des informations à tous les niveaux opérationnels et décisionnels, cette situation constitue une insuffisance majeure qui exige la mise en place d'un système d'information pouvant assurer de manière pérenne, le déploiement d'applications de gestion et d'outils collaboratifs entre services de l'administration.

Le renforcement des capacités et outils de gestion des services de l'administration doit s'accompagner du déploiement d'espaces d'information et d'application de services en ligne, pour permettre aux usagers (particuliers et entreprises) de pouvoir accéder à partir de tout point de connexion à l'Internet (EPN, domicile, entreprises, CyberCentres) aux informations produites par l'administration et aussi d'effectuer des procédures administratives en ligne.

B. La vision e-dakar

Derrière la stratégie NTIC mise en oeuvre aujourd'hui par Municipalité se trouve une vision pour un Dakar qui s'approprie ces nouveaux outils à tous les niveaux pour devenir un e-mairie :



- Géré selon les principes de la bonne gouvernance
- Administré de manière plus efficace
- Bénéficiant des services publics de qualité et plus proches du citoyen et de l'entreprise

Cette vision part sur un constat simple. Aujourd'hui : le citoyen devait aller lui-même vers une Mairie centralisée, difficile d'accès, transitant entre différents services cloisonnés, pour exécuter des procédures lourdes et complexes. Demain : la mairie devra aller lui-même vers le citoyen pour lui offrir, sur des points d'accès regroupés, tout un ensemble de services de manière rapide, efficace et en répondant à des exigences toujours plus grandes. Pour cela une double transition :

- De la Mairie à la e-Mairie : Cette première transition consiste à mettre les nouvelles technologies au coeur du fonctionnement de l'Administration pour :
 - ✓ Améliorer son efficacité.
 - ✓ Donner aux responsables de la mairie des tableaux de bords pertinents.
 - ✓ Offrir aux citoyens l'accès en ligne à des services publics de qualité.
- Du citoyen au e-citoyen Cette seconde transition consiste à démocratiser les nouvelles technologies au sein de la population et des entreprises de manière à leur permettre non seulement de bénéficier des avantages qu'elles offrent mais également leur faciliter l'accès aux services publics mis en ligne par la mairie.

L'expression « e-Administration » englobe généralement deux notions :

- La dématérialisation des procédures publiques et la numérisation intégrale de l'accès aux services publics des administrations locales.
- L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans les administrations, établissements publics et collectivités locales. Il s'agit ici de la mise en place de systèmes d'information « métiers » permettant un traitement électronique des procédures publiques, indépendamment de leur mise en ligne (arrière guichets informatisés).

Qu'est-ce qu'une télé procédure ?

C'est un des moyens mis en oeuvre pour simplifier les relations entre les citoyens et l'administration.

la citoyenneté : « être un Citoyen responsable, c'est participer activement à la vie sociale, culturelle et économique en développant une éthique personnelle fondée sur l'ouverture, la liberté de pensée, l'esprit critique, la solidarité et la responsabilité »

L'administration électronique, est l'usage des technologies de l'information et de la communication et en particulier de l'Internet en tant qu'outil visant à mettre en place une administration de meilleure qualité.

Grâce aux services de télé procédures, les usagers-citoyens pourront obtenir rapidement des informations sur les démarches à suivre, déclencher une opération administrative depuis Internet, ou tout simplement télécharger les formulaires sur leur ordinateur.

Elle doit permettre aux usagers de ne plus se déplacer de guichet en guichet. Elle doit permettre aux différentes administrations de se transmettre des informations concernant un citoyen, avec l'accord et sous le contrôle de celui-ci.

Exemple :

Je vis à Dakar, à Paris ou aux USA.

Grâce à la télé procédure, dans un Espace Public d'Accès à Internet, je peux, commander un extrait d'acte de naissance à ma mairie, sans me déplacer et sans attendre les heures d'ouverture.

III.3.2. Des services accessibles à tous

Mieux servir l'utilisateur, l'administré ou le citoyen, voilà bien l'objectif continuellement renouvelé que poursuivent les collectivités publiques. Et les TIC (technologies de l'information et de la communication) sont le moyen d'accélérer la qualité et l'efficacité du service administratif.

Mieux servir l'utilisateur, c'est par exemple lui offrir des services 24h/24 et 7 jours sur 7 grâce à internet.

Quels services lui offrir en priorité ?

La première demande est d'avoir une information fiable qui permette de préparer sa démarche. Il s'agit donc de répondre aux questions suivantes "que dois je faire ? ", "quels sont mes droits ? ", " où dois-je m'adresser ? ", puis, dans un deuxième temps, " puis je faire ma démarche en ligne ? ". Les collectivités locales et plus généralement les acteurs publics locaux sont en première ligne pour offrir ces services, notamment parce que la proximité permet de mieux appréhender la demande.

Le développement de l'administration électronique **doit profiter aux non internautes comme aux internautes**. A cette fin, les ressources informationnelles et les outils de traitement requis seront mis à la disposition des agents publics de terrain pour répondre efficacement et avec célérité aux démarches de toute nature, qu'elles s'expriment par voie postale, téléphonique, électronique ou déplacement au guichet. Les outils de l'administration électronique permettront aux personnels de la mairie de Dakar d'assurer cette tâche plus efficacement et plus simplement. Ainsi, les personnes ne disposant pas de l'équipement ou des connaissances nécessaires pourront avoir accès aux mêmes services que les internautes.

En matière d'aménagement du territoire, les effets pourront être très importants par la mise en place de Portail Internet offrant des services complets à toute personne disposant d'internet. Mais il sera également possible de rendre plus efficaces les guichets physiques polyvalents existants dans les collectivités locales, et enfin d'installer des centres d'accès publiques multi-services de proximité (voir Recommandations partie 4) pour limiter les déplacements des usagers dans les cas simples. Il en résultera une amélioration de l'accessibilité des services publics, notamment dans les zones périphériques ou rurales peu peuplées.

Enfin, l'accessibilité des services aux personnes souffrant d'un handicap sera assurée, par la mise en œuvre de normes communes.

III.3.3. Des services faciles d'emploi

En raison de leur rôle crucial, les sites publics doivent être les « ambassadeurs » de l'Internet auprès des citoyens et tout particulièrement pour les nouveaux utilisateurs de ce média. A ce titre ils se doivent d'être exemplaires sur le plan éditorial et technologique. Il faudra donc veiller à la simplicité, à la pérennité ainsi qu'à la cohérence des solutions technologiques utilisées.

Le confort de l'utilisateur dépend largement de l'**ergonomie** des services qui lui sont proposés, à savoir la simplicité des tâches à effectuer et des termes utilisés, la lisibilité des libellés et la souplesse d'utilisation. Mais le confort de l'utilisateur dépend également de l'homogénéité de présentation entre les services proposés par des administrations différentes. Le passage d'un service à un autre ne doit pas décontenancer l'utilisateur : des données similaires (identité, adresse, etc.) doivent avoir le même intitulé et appeler la même réponse dans tous les cas ; les typologies

d'actions (habiliter, déclarer, payer, modifier, consulter, etc.) seront présentées de façon équivalente pour que l'utilisateur « s'y retrouve ».

De même, la gestion des habilitations (qui peut accéder à quelle information pour faire quoi ?), point crucial et délicat qui doit être traité lors de l'inscription à tout télé-service, sera harmonisée pour l'ensemble des administrations, tant du côté des usagers des télé-services que de celui des agents publics.

Par ailleurs, des services simples doivent non seulement être d'un usage facile, mais également d'une grande simplicité d'initialisation pour éviter qu'ils ne constituent une barrière à leur utilisation.

IV - PROGRAMME D' ACTIONS

IV.1 Le contexte

IV.1.1. Les CyberCentres

A. Formation

Sur l'ensemble des besoins de formation des gérants et animateurs, des modules de formation qui mèneront à des certifications, seront exigées pour l'octroi d'agrèments en relation avec les pouvoirs publics.

La sécurisation des transactions sur les services publics doit être une exigence essentielle.

L'Agence De l'Informatique de l'Etat (ADIE) travaille sur le projet de mise à niveau du cadre réglementaire sur les transactions électroniques (signature électronique, Cyber criminalité, etc.). Elle doit déterminer clairement les responsabilités de CyberCentres sur des questions telles la Cyber pornographie avec les enfants qui fréquentent les CyberCentres, les responsabilités sur les transactions frauduleuses, etc.

B. La qualité des services dans les CyberCentres Dakarois

Pourquoi ?

- Nécessité d'offrir les services publics dans des environnements professionnels avec des acteurs qui peuvent être des partenaires fiables
- Nécessité d'offrir un niveau de service conséquent pour commander une base tarifaire proportionnelle permettant de rentabiliser les CyberCentres

Comment ?

- Mise à niveau des compétences des gérants des CyberCentres qui sont au centre du service
- Mise à niveau des moyens matériels qui permettent de fournir les services
- Appui des pouvoirs publics dans la régulation des bases tarifaires avec l'opérateur
- Appui dans le financement du programme de mise à niveau des capacités des CyberCentres
- Collaboration avec la Poste pour l'opportunité de vendre des services postaux
- Collaboration avec les banques pour les services financiers de type paiement électronique ou virement d'argent
- Mise en place d'un système d'agrément et de certification pour normaliser les CyberCentres sur la base duquel ils peuvent ou non être qualifiés a vendre des services de type public, financier, postal, etc.

La coordination du réseau FOCYS (Forum des CyberCentres du Sénégal) doit s'articuler autour des objectifs suivants :

- Structuration et communication du réseau
- Animation du réseau
- Formation des animateurs

C. Diversification du portefeuille de services des CyberCentres

Pour les CyberCentres : la survie et le développement par la diversification des sources de revenus et la réduction du risque de dépendance sur une seule gamme de produits dont la tendance de prix est constamment à la baisse.

Pour le client : La possibilité de disposer sur l'ensemble du territoire de points de services dans lesquels il peut avoir accès à une gamme de services intégrés, sécurisés et professionnels.

Pour la Mairie de Dakar : la disposition d'un réseau national de CyberCentres professionnels pour déployer et rendre accessible en tout point et de manière sécurisée la possibilité de conduire des transactions administratives.

Pour les entreprises : Le réseau de CyberCentres professionnels constituera :

- Un nouveau canal de distribution pour la publicité et le commerce électronique.
- Un réseau de points de services pour les services de paiements (SDE, SENELEC, SONATEL, etc.) et les services postaux.
- Une plateforme de services Web (hébergement, maintenance, support).
- Une plateforme d'accès aux services du e-gouvernement

D. Orientations, Propositions et Objectifs des CyberCentres

Les services offerts dans les CyberCentres aujourd'hui :

1. Connexion Internet
2. Traitement de texte et autres outils bureautiques
3. Photocopie, Reluire, Plastification, Scanners, etc.
4. Formation bureautique
5. Ventes cartes téléphoniques et consommables bureautiques
6. Téléphonie standard et VoIP
7. Vente de produits divers non reliés à l'informatique

Les services à offrir dans les CyberCentres demain :

Tous les services actuellement offerts +

1. Services publics (transactions e-administration)
2. Services financiers (paiement électronique, transfert d'argent, cartes prépayées, Point de Paiement Sénélec, SDE....)

3. Jeux électroniques en réseau
4. Services de relais postaux et presse
5. Services de vidéoconférence
6. TV et Vidéo on Demand
7. Publicité
8. Télé secrétariat pour les professions libérales locales
9. Télétravail par délocalisation des grands comptes dans les pays francophones (France, Canada, Suisse, Belgique...)
10. e-Formation
11. Points de rafraîchissement
12. Support technique aux usagers en domicile
13. Hébergement et maintenance de sites Web des structures environnantes telles que les collectivités locales, écoles, associations et regroupements de quartiers et entreprises privées

- En tant que gestionnaire de Cyber-Centre, il est de votre devoir d'observer le comportement des usagers afin de leur montrer la voie pour qu'ils s'approprient les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

Il faut arriver à comprendre les usagers car la qualité de ce qu'on leur donne doit dépendre de leurs besoins. Si ces derniers sont satisfaits, ils seront d'avantage intéressés par le CyberCentre et ce qui s'y fait. En sommes, il faut s'adapter aux besoins des usagers.

- Le parc informatique des CyberCentres Dakarois en général a réellement besoin d'être renouvelé, car l'accès à Internet n'y est pas tout le temps rapide.

- En relation avec les sociétés nationales de téléphone et d'électricité (Sonatel et Senelec), des tarifs préférentiels pour les Espaces Publics d'Accès à Internet doivent être établis.

- Les lieux d'accès à Internet doivent avoir un rôle en terme de démocratie participative. En ce sens, ils doivent être des lieux d'accès à l'e-administration et ainsi faire remonter les souhaits et critiques dans les sphères du pouvoir.

- A Dakar, si Internet et le multimédia semblent être une technologie élitiste, réservée à une classe bien donnée (jeunes), c'est parce que la masse n'est pas sensibilisée à ces technologies. On voit des CyberCentres un peu partout et dans les coins les plus populaires, mais le citoyen n'est pas adhéré à ces Technologies Nouvelles. A Dakar l'Homme vit par rapport à son environnement et il n'y a pas assez de manifestations autour d'Internet et du multimédia. Et pour combler le manque à gagner, des relations de partenariats durables Public/Privé (tel le projet "un ordinateur, un enseignant", initié par l'Etat Sénégalais), doivent être mise en place et/ou renouvelées pour l'intérêt du grand public.

- Pas pour se concurrencer mais se compléter, les CyberCentres privés doivent côtoyer les Espaces Publics Numériques gratuits ou quasi-gratuits installés par la mairie ou autres organismes (ministères) dans des structures déjà existants (centre sociaux, écoles, ...). Chaque entité a son rôle à jouer pour une meilleure qualité des services publics.

Mécanismes de mise à niveau

- Mise en place de fonds de subventions aux CyberCentres qui répondent à un certain nombre de critères et consentent à assurer en échange de ces subventions des investissements humains (formation des gérants), matériels (Mise à niveau des équipements et de l'environnement matériel) et sociaux (Ex : prise en charge de la formation d'un certain nombre de personnes telles que les Elus locaux, écoliers, membres de groupements et associations de leurs localités).
- Agréments des CyberCentres conformes à l'environnement professionnel et sécurisé élaboré avec les pouvoirs publics qui les délivrent. De tels agréments permettent d'avoir des centres autorisés pour les services e-mairie, les services de paiement, les services postaux, etc.
- Certifications des gérants sur la base desquelles ils peuvent gérer un CyberCentre agréé. L'obligation de suivre une formation dans ce sens permet de s'assurer que le CyberCentre sera géré par des personnes qui comprennent les objectifs plus généraux menés avec les services publics et possèdent des aptitudes pour offrir un service professionnel.
- Normalisation et Territorialisation des CyberCentres agréés pour éviter l'agglutinement et mieux organiser le déploiement du réseau des CyberCentres professionnels agréés.

Ces propositions vont aussi bien dans le sens d'une différenciation des CyberCentres qui veulent aller vers une position plus professionnelle que dans le sens des pouvoirs publics qui ont besoin de disposer d'un réseau fiable à travers lequel déployer les services e-mairie tout en facilitant la démocratisation des TICs. Le financement à travers des subventions est donc ici un levier de mise à niveau et un investissement pour satisfaire des besoins que la mairie aurait beaucoup de mal à réaliser seul.

Financement

Aucun CyberCentre ne reçoit de financement de la part d'une quelconque organisation privée ou publique. Il faut envisager des voies de financements suivantes :

- A court terme, par le financement d'un plan d'action pilote par les pouvoirs publics.
- La constitution d'un Fonds de développement pour les CyberCentres sur la base d'un prélèvement sur les opérateurs. Même l'opérateur actuel gagnera dans le développement de ce secteur, puisque tout ce qui apporte du temps de connexion est bon pour l'opérateur. La facture sera partagée entre l'opérateur et le CyberCentre qui doit naturellement réaliser des investissements pour se reconfigurer dans les formes déjà indiquées.

- Mise en place d'un fond d'investissement par le biais d'une taxe marginale sur les tarifs actuels. Clairement dans ce scénario, la facture sera refilée partagée avec le client
- La mise sur pied d'un fonds par les budgets de la Solidarité Numérique puisque que les objectifs que les CyberCentres poursuivent rentrent pleinement dans les objectifs de réduction de la fracture numérique.

La bonne formule naîtra sans doute d'un consensus. En tout état de cause, il demeure que ce financement constitue une bouffée d'oxygène plus que nécessaire pour donner un second souffle aux CyberCentres dans leur trajectoire vers une infrastructure nationale de services NTIC au niveau local. L'Intranet Gouvernemental (mis en place en Mars 2005) et son pendant en services de gouvernement, consacreront bientôt le leadership du Sénégal dans la sous région. Il reste ce vaste chantier des CyberCentres à bâtir ensemble pour que Dakar soit un exemple réussi d'appropriation des NTIC et cela d'autant plus que notre pays porte ce volet dans le cadre du NEPAD et sera sûrement attendu à Tunis en Décembre 2005.

Actions prioritaires et Rôle de chaque acteur

- Recensement et cartographie des CyberCentres. Ce travail relèvera de la responsabilité de l'association FOCYS. Dans le cadre de cette campagne, des ateliers, durant lesquels seront présentés aux gérants et propriétaires de CyberCentres les opportunités du secteur et de la nécessité d'assumer un rôle actif et plus conséquent dans l'émergence du rôle plus professionnel qu'ils doivent jouer pour non seulement survivre mais aussi satisfaire leur but premier : gagner de l'argent.
- La mairie de Dakar a son rôle à jouer dans la concertation avec l'opérateur téléphonique, l'ART et les CyberCentres agréés pour déterminer la préférence tarifaire qui sera accordée à ces derniers, répondant à des critères définis de commun accord et allant dans le sens de la professionnalisation souhaitée.

Projets sur le volet Social

Au-delà de ces actions prioritaires, les ambitions des CyberCentres doivent porter aussi sur :

- La création de services de réinsertion des gérants certifiés.
- Création d'une mutuelle de santé pour les gérants certifiés
- Création d'une mutuelle de micro crédit pour la profession

Ces objectifs peuvent paraître ambitieux en l'état actuel, mais tout compte fait il serait dommage de manquer d'ambition dans cette ère de grandes opportunités.

L'utilité sociale de l'accès public

Utilité cela va presque de soi pour les gérants les lieux d'accès publics qui voient passer tellement de personnes qui ont besoin d'être accompagnées pour un CV, les annonces d'emploi, une recherche sur Internet, l'ouverture ou l'envoi d'un mail...

Sociale parce que cette fonction de lien social, d'intégration est au coeur de votre action de médiateur de l'accès public.

Aujourd'hui et pour plusieurs années dans une région comme Dakar ou plus de la moitié des familles n'ont pas accès à Internet à domicile, où les habiletés nécessaires à l'usages des ordinateurs sont très inégalement appropriées, l'accès public accompagné est une mission d'utilité sociale qui doit être présente sur l'ensemble des territoires.

E. CyberCentres de Dakar : facilitateurs locaux des démarches en ligne

Les lieux d'accès publics à Internet doivent intégrer dans leur démarche, un accompagnement à la e-administration sous la forme d'une initiation voire d'ateliers collectifs en exploitant les ressources en ligne sur des thématiques différentes : démarches administratives, volet santé, aide sociale, emploi... La notion même de e-administration est floue : celle-ci peut être très restrictive (télé-procédures) voire très large (prévention santé par exemple).

Les Espaces Publics d'Accès à Internet doivent répondre aux demandes de démarches en ligne des utilisateurs dans leur planning d'activités au jour le jour. Certaines demandes seront récurrentes et d'autres saisonnières.

Parce que nous entrons dans une société d'Information et non de l'information et que notre activité de production se modifie, il est nécessaire de mettre en place une Politique Gouvernementale afin d'intégrer dans les mentalités une appréhension de la gestion de l'Information.

Maintien et amélioration du dispositif

A l'échelle de chaque quartier, maintenir ou s'assurer de la co-existence, de points d'accès et d'espaces multimédia (EPNC et CyberCentres), très complémentaires en terme de services et activités proposées.

IV.1.2. Espaces Publics Numériques Communautaires

Pour réduire les inégalités de la « société de l'information », des Espaces Publics Numériques Communautaire (EPNC) doivent être ouverts avec le soutien de la ville, du ministère des Collectivités Territoriales dans les différents centres socio-culturels que composent les 19 communes de Dakar. Ces EPNC fourniront aux citoyens des différentes communes un accès, qui leur est essentiel, aux technologies de l'information et de la communication (TIC), pour les aider à valoriser sur le plan socio-économique leur participation à la société de l'information. Ils permettront aux citoyens de faire de l'e-administration et se former à certains outils. Mais leur rôle doit être limité pour s'occuper de services ingénieux tels que :

- **La santé et le mieux-être des citoyens** : L'objectif étant de promouvoir l'utilisation des Technologies de l'Information et des Communications pour le développement d'un réseau d'accès communautaire de services qui s'inscrivent dans le domaine de la santé.
- **L'alphabétisation** : Pour aider à répondre aux besoins des Dakarois et Dakaroises ayant un handicap ou un problème d'alphabétisation. Ainsi, les personnes ayant un handicap visuel, auditif ou moteur, ou qui ont à surmonter des problèmes d'alphabétisation, peuvent utiliser des ordinateurs rendus accessibles par la vue, l'ouïe et le toucher.
- **Le social** : Afin de faciliter l'échange et la collaboration aux utilisateurs des TIC, la commune de Dakar organise par exemple tous les mois des soirées « Cybersociales » dans une commune différente. Cette soirée permet dans une ambiance d'échanges décontractée, de créer des liens sociaux avec plusieurs gens d'affaires dont les Entreprises utilisent les technologies de l'information et de la communication. Par ex. à chaque Cybersocial, un orateur invité (professionnel) vient faire une description de son Entreprise et de son utilisation de l'informatique.
- **Le réseau** : Cette initiative offre à la communauté EPNC un outil d'intervention, de communication, de formation, mais également vise le renforcement de la gestion municipale et la disponibilité de services municipaux interactifs en ligne. Ainsi est créée une banque de données centralisée accessible en situation d'intervention d'urgence à partir d'un intranet sécurisé qui permettra de publier et partager une foule d'informations et d'assurer un suivi de ces informations.

A. La mise en place d'un EPNC : approche par thématique

Cette partie permet de passer en revue les grandes thématiques qui permettront de se positionner vis à vis de la mise en place d'un EPNC. Une réponse à l'ensemble de ces items assure de n'avoir pas oublié d'axes fondamentaux.

La liste des thématiques n'est toutefois pas exhaustive et pourrait être organisée de façon très différente, il n'y a d'ailleurs pas de lien chronologique dans la succession des thèmes qui sont présentés ci-dessous.

Le projet :

Quels sont les grands axes développés pour la création d'un EPNC?

- Les objectifs généraux.
- L'intégration du projet dans un environnement (commune, communauté rurale).
- Le rattachement à un service.
- La mise en place d'une politique des TIC.
- Lien avec le site WEB de la ville ou de l'association.
- Le dimensionnement de l'équipement : cohérence avec les autres lieux équipés ou non (écoles, lycées, collèges) et au regard de la population.
- ...

Le lieu :

Une réflexion importante à poser en amont. Une fois le lieu ouvert au public les modifications ou évolutions ne pourront qu'être mineures ou nécessiteront un arrêt prolongé des activités. A ne pas passer sous silence!

- Le local : dimension, sécurité, accessibilité, normes.
- L'aménagement : disposition des postes, modularité, évolutivité, convivialité.
- Situation : intégré dans un lieu préexistant.
- Le statut de l'EPNC vis à vis du local (mise à disposition, usage de plein droit)
- Les horaires d'ouverture : plages horaires, régularité, horaires spécifiques, horaires du week-end et du soir, horaires réservés à l'entretien et à la préparation des actions...
- Signalétique: sur le lieu (enseigne), dans l'environnement (panneaux indicateurs, plans d'accès).
- L'information : Affiches, plaquettes dépliant, site WEB, ...
- ...

L'équipement de l'EPNC :

Quel matériel sera mis à disposition du public, comment et par qui sera t il géré?

- Le choix du matériel et des périphériques.
- Le choix du système d'exploitation et des logiciels (logiciels propriétaires ou libres).
- L'entretien, la mise à jour, les réparations, le service après vente...
- Le renouvellement du matériel.
- Le choix des logiciels au regard des choix d'activité.
- Le mobilier : achat sur catalogue, réalisation spécifique, soutien des services techniques.
- Serveur : sauvegarde, passerelle vers Internet, sécurité face aux virus, ...
- Fournisseur d'accès à Internet : Prestation, tarif, débit.
- Structure du réseau informatique: disposition des prises, panneau de brassage, technologie alternative (Wifi)...
- Postes réservés à l'administration et aux animateurs.
- Gestion d'adresses électroniques, espace de mise en ligne sur serveur...

L'équipe :

Qui animera et fera vivre le lieu et son intégration dans la vie locale?

- Les animateurs : compétences nécessaires, recrutement.
- L'organisation : encadrement, répartition des rôles et des tâches, horaires, congés.
- Les missions : Accueil, animation, accompagnement individuel et collectif, initiation, suivi de projets...
- La formation : formation technique, pédagogique.
- L'évolution et la pérennisation : développement du lieu, nouvelles actions, nouveaux services, expérimentation, ...
- ...

Les activités :

Quels seront les usages et les projets mis en place à partir de l'EPNC?

- Les services proposés

- Leur coût : gratuité, service payant, non concurrence avec des lieux privés (cybercafés et salles de jeux) et des organismes professionnels (formation bureautique).
- Les modalités d'accès et les règles de fonctionnement : règlement du lieu, information sur les droits d'auteur, responsabilité, respect du matériel et de la vie privée, sites à risque.
- Les ateliers : répartition horaire, accès, contenus ...
- Les "accès libres" : Régulation, conditions d'accès, restriction.
- Les animations : évènements ponctuels ou récurrents, participation à des évènements traditionnels.
- La régulation des activités type "chat", jeux en réseau, etc...
- ...

L'animation :

Des animateurs ...très compétents !

C'est évidemment une des clefs du succès. Un EPNC ne peut pas fonctionner sans personnel. Ces personnes auront à mener plusieurs missions : ils seront d'abord "public relation" pour accueillir et faire connaître le lieu, son fonctionnement et ses services.

Ils seront ensuite "pédagogues" et adapteront leur discours à chacun et permettre à tous de progresser.

Ils seront techniciens pour l'installation et la connaissance des outils logiciels et l'entretien du parc de machines.

Enfin ils seront "webmestre", "designer", graphistes et débrouillards !

Il est difficile de trouver des personnes qui disposent de toutes ces compétences réunies. Aussi, à travers l'animation d'un réseau des animateurs, la mairie de Dakar se doit de les accompagner dans leur formation en organisant des stages et des rencontres d'échanges de savoir.

Se positionner sur des choix pédagogiques et des méthodes claires permettant l'appropriation par tous des outils numériques.

- Les choix pédagogiques.
- Les méthodes d'animation : Accompagnement individuel ou collectif, cours ou animation,
- La création d'outils : documents d'aide papier, site en ligne, site interne, liste de liens sélectionnés...
- L'évaluation des actions : Au regard des objectifs et des critères, par le public.
- Les publics spécifiques : public des quartiers de la commune, associations, services de la ville, sections sportives, alphabétisation, secteur jeunesse, club...
- ...

Les réseaux :

Comment et pourquoi intégrer la notion de réseau dans la mise en place d'un EPNC?

- réseau des EPNC (19 communes de Dakar)
- réseaux spécifiques (Centres sociaux, Associations...)
- ...

Les tableaux de bord :

Disposer d'outils de suivi et d'évaluation pour le pilotage du projet

- Fréquentation globale annuelle et mensuelle.
- Répartition géographique.
- Répartition par âge.
- Répartition par activité, évolution des activités.
- Taux d'occupation.
- Temps de connexion.
- Les projets réalisés
- ...

Le partenariat :

Avec qui mettre en place, faire fonctionner et développer le lieu?

- Partenariat financier
- Partenariat d'action
- Partenariat de communication.
- ...

La sécurité :

Un thème incontournable dès lors qu'on accueille du public.

- Sécurité des personnes (public et personnel du site)
- Sécurité des matériels.
- Problèmes liés à l'administration électronique.
- Problèmes liés à l'accès aux sites indésirables.
- La sauvegarde des données.
- ...

La responsabilité juridique :

- Responsabilité civile générique
- Normes de sécurité
- Normes Incendie
- Visite de sécurité
- Propriété intellectuelle : licence pour chaque poste et licences multi utilisateurs
- Droits et devoirs du lieu d'accès
- Droits et devoirs des usagers
- Non-discrimination, travail avec les scolaires, devoirs vis à vis des mineurs
- Les règles de fonctionnement, la charte des utilisateurs...

B. Méthodologie de mise en place d'un EPNC

Mettre en chantier la création d'un lieu d'accès public à Internet nécessite une méthodologie visant, à partir du terrain à répondre aux attentes du public et à anticiper sur les activités de la structure pour en faire un lieu pérenne, intégré dans un environnement social, économique et culturel.

Une méthodologie en 4 phases :

B.1. Phase de conception initiale

Définir le projet dans sa globalité :

- Fixer les objectifs généraux de l'EPNC. L'inscrire dans une démarche globale de développement local de l'accès aux TICs.
- Évaluer l'impact du futur EPNC sur l'environnement global.
- Décrire la place de l'EPNC dans l'environnement proche.
- ...

B.2. Phase de définition fine

a. Fonctionnement :

- Rédiger des profils de poste d'animateurs et commencer la procédure de recrutement.
- Préparer les bases de fonctionnement du lieu (horaires, organisation des ateliers, des animations des accès libres, règlement intérieur, ...)
- Préparer les bases d'activités du lieu.
- ...

b. Pédagogique et méthodologique :

- Poser les grandes orientations de l'animation : choix pédagogiques, méthodes utilisées, accompagnement des projets,
- Créer des outils de suivi et de contrôle,
- Intégrer les partenaires pédagogiques et d'activités dans la définition des contenus d'animation possibles.
- ...

c. Réglementaire et juridique.

- Résoudre les points de réglementation et de responsabilité juridique de la structure :
 - modalité de contrôle de l'accès à Internet,
 - problème de téléchargement et de copie,
 - hébergement des sites des usagers,
 - conditions d'accès du public,
 - utilisation des courriers électroniques.
 - ...

d. Technique

- Effectuer les choix en matière d'équipement informatique.
- Choisir le mode de suivi du matériel, son entretien, sa maintenance.
- Choisir les prestataires (abonnement ligne, fournisseur d'accès Internet, contrat de maintenance matériel...).
- ...

e. Environnement

- Valider l'installation du lieu :
 - Locaux, dimensions, accès du public.

- Réseau, machines, périphériques.
- Plan d'aménagement, modularité.
- Mobilier, décoration, informations.
- Accueil, gestion, administration, réunions.
- Rangement, stockage, service.
- Sécurité des biens et des personnes.
- ...

f. Identité de l'EPNC

- Choisir un nom pour chacun des 19 EPNC
- Créer une image pour identifier le lieu et ses actions (logo, jeu de couleur, signalétique...)
- Faire réaliser affiches, fonds de tract, fonds d'écran, cartes de visite, etc...
- Faire imprimer les éléments d'information destinés au public (horaires, règlement, condition d'accès...)
- ...

B.3. Installation du lieu

- Réceptionner le matériel (mobilier et informatique) et le contrôler.
- Installer les espaces de travail.
- Établir le réseau, connecter les machines et les périphériques et les identifier.
- En vérifier le fonctionnement.
- Installer les logiciels et les utilitaires.
- Tester la connexion Internet.
- Paramétrer les droits d'accès (administrateur, animateurs, utilisateurs).
- Organiser les dossiers de travail des utilisateurs et les modalités d'enregistrement et de durée de stockage.
- Mettre en place les modalités de sauvegarde (système, fichiers utilisateurs, fichiers animateurs).
- ...

B.4. Phase de démarrage et de tests

- Organiser des démonstrations et des animations et les tester avant
- Inviter la presse.
- Inviter les autres Espaces numériques.
- Inviter les partenaires.
- Prendre des photos.
- ...

C. Les Usages dans un EPNC

L'élaboration des usages des EPNC relève essentiellement d'une démarche itérative: l'évolution des usages s'effectue dans la durée, par adaptations successives, dans la rencontre entre les intentions des usagers, individuels et/ou collectifs, et les intentions de l'institution porteuse (centre socio-culturel), et sous

l'influence de divers facteurs environnementaux (techniques, politiques, sociaux, culturels, économiques, etc).

De l'initiation à la formation puis au projet de création active, l'appropriation des multiples usages de l'Internet et du multimédia implique une transformation constante de l'offre de contenus et de services afin de garantir un potentiel de satisfaction partagée à l'EPNC.

L'objectif de développement des usages ne doit pas avoir pour finalité, l'utilisation des nouvelles technologies pour ce qu'elles sont, mais bien le développement d'usages des TIC comme outil au service du quotidien des individus et de leurs développements (personnel, professionnel, social, culturel). Ce qui est ici pointé, c'est la mise en lumière du sens de l'usage. Le maintien et l'évolution du dispositif, axes de développement issus de cette évaluation, s'inscrivent dans cette même logique.

Les EPAI sont souvent très liés à la technologie. Il faut dissocier la technique du social. Le matériel c'est important mais le social (lien intermédiaire de construction de l'opinion publique) l'est autant. Au Sénégal, nous avons la chance de vivre sous une économie solidaire. On vit tous les jours avec et grâce à une solidarité que beaucoup nous envie et dont on ne saisi pas forcément l'importance. Il est temps de profiter de ce lien social (ce n'est pas pour rien que le Sénégal est le pays de la Téranga (hospitalité)).

- Adhérer à un projet de développement local par les TICs intègre les critères suivants :

- Accroissement des transactions
- Attractivité de la localité
- Production de richesses
- Réflexivité : prise de distance pour une prise de conscience

La notion de richesse est très importante. Un EPAI (Espace Public d'Accès à Internet), en dehors de sa fonction d'initiation et de formation, doit jouer un rôle de mobilisation des connaissances par l'organisation des idées qui passe forcément par l'échange, le débat. Ces EPNC doivent servir de lieux de réflexion. Il faut arriver à mettre en commun les problèmes, les angoissent, ...

D. Forces et faiblesses des dispositifs d'accès à Internet dans les Centres socio-culturels des 19 communes de Dakar

Forces : A encourager

- Les fondements du dispositif : la démarche volontaire des structures pour s'inscrire dans le dispositif est source de dynamisme. En complément, l'intégration de points d'accès (EPNC) dans des structures existantes (centre socio-culturels) permet de réduire les coûts de la politique d'accès (en comparaison avec d'autres types de réseaux existants) et assure un maillage territorial sur les quartiers dakarois.
- La forte demande des habitants et le nombre de structures impliquées.

- La proximité du dispositif : proximité géographique et d'intérêt : les points d'accès sont situés dans des lieux fréquentés par les habitants.
- Un dispositif intégré dans le quotidien des usagers.
- La gratuité et les faibles coûts d'accès, la facilité d'accès aux services.
- La complémentarité des lieux : Points d'accès ou espaces contribuent à une offre variée de services et d'activités proposées.
- La qualité des services et animations proposés.
- Volonté des structures de satisfaire les besoins des citoyens

Faiblesses : A éviter

- Un soutien limité en ce qui concerne l'animation des espaces : pas de participation de la collectivité aux coûts de fonctionnement hors du budget ordinaire et une assistance technique très largement insuffisante.
- La saturation des espaces par rapport aux ressources humaines en présence.
- Des conditions d'accès parfois inadaptées : plages horaires d'ouverture, temps d'accès limités.
- La faible représentation de certains publics liés à l'insuffisance d'outils, d'animations qui leur sont adaptés.
- L'absence d'outils et d'accompagnement adaptés aux personnes handicapées.
- Des compétences insuffisantes pour répondre à certaines demandes des usagers : aide à la transaction administrative, accompagnement de personnes handicapées...

E. Information, consultation et participation du public

Impliquer les citoyens dans le processus de prise de décision : Favoriser débats et rencontres dans ces lieux des 19 différentes communes de Dakar. Ces débats, expositions qu'on pourrait appeler « Thé citoyen ». Les interventions des habitants viendront ainsi enrichir et orienter les débats. Une synthèse sera faite et une version électronique de celle-ci sera envoyée aux citoyens qui en feront la demande.

Les Bénéfices à tirer...

Afin d'améliorer la qualité dans la prise de décision, la mairie doit investir dans une politique de renforcement des relations entre les administrations et le citoyen qui passe par les TIC. C'est un élément central de bonne gouvernance. Cet investissement permettra de capter de nouveaux courants d'idées pertinents et des informations utiles tant pour la prise de décision que pour la mise en œuvre de politiques publiques. Il contribue également au renforcement du sens civique et de la confiance du public dans l'administration ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de la démocratie.

...en prenant des mesures concrètes ...

Dans l'optique d'un renforcement de la relations avec les citoyens, la municipalité de Dakar doit veiller à ce que :

- L'**information** soit complète, objective, fiable, pertinente, facile à trouver et à comprendre ;
- La **consultation** soit menée dans un objectif clairement défini et selon des règles sans ambiguïté qui indiquent clairement les limites de l'exercice et l'obligation de l'administration de rendre compte de l'utilisation des données fournies par les citoyens.
- La **participation** puisse par ailleurs disposer de suffisamment de temps et de souplesse pour favoriser l'émergence d'idées et de propositions nouvelles de la part des citoyens, et comporter un mécanisme permettant d'intégrer ces dernières au processus de prise de décision.

...afin de mobiliser les énergies et de se donner les moyens d'agir

La mairie doit investir suffisamment de temps, de ressources et d'énergie pour mettre en place des cadres légal, politique et institutionnel solides, en développant les outils appropriés et en évaluant leur propre capacité à impliquer les citoyens dans la prise de décision sur les politiques publiques. Des mesures mal conçues ou inappropriées pour promouvoir l'information, la consultation et la participation active du public dans le processus de décision, peuvent nuire aux relations entre l'administration et les citoyens. Alors que le but de telles mesures doit être d'améliorer la qualité, la crédibilité et la légitimité des décisions des pouvoirs publics, c'est l'effet contraire qui risque d'être obtenu si les citoyens découvrent que leurs efforts pour demeurer informés, donner leur avis et participer activement au processus politique sont négligés, n'ont aucun effet sur les décisions ou demeurent sans suite.

Les rôles et responsabilités respectifs du gouvernement (prendre une décision pour laquelle il est tenu responsable et sur laquelle on peut le juger) et du citoyen (apporter sa contribution au processus de décision) doivent être clairs. Les citoyens élisent et veulent être servis par l'administration. Si on veut que leur participation aille au-delà du recours aux urnes, alors il leur faut un accès véritable à l'information, une consultation valable et des possibilités réelles de prendre une part active à l'élaboration de la politique.

La mairie doit être clair dès le départ sur ses objectifs lorsqu'il demande l'avis du public. Il doit prendre soin de ne pas susciter des attentes irréalistes. L'une des raisons les plus couramment citées pour expliquer l'échec d'une consultation est qu'elle a constitué « un but en soi et non un soutien à la prise de décision ». S'enquérir de l'avis public sur des questions vagues, comme la qualité de l'environnement par exemple, plutôt que sur des options politiques précises, telles que le choix entre la construction de voies ferrées nouvelles ou de nouvelles routes, ne peut que susciter la déception publique. En revanche, les gens tendent à accepter le résultat d'un processus loyalement conduit, même s'il n'aboutit pas à la solution qu'ils auraient choisie.

La transparence, la consultation et la participation du public sont plus importantes que jamais pour améliorer la conduite de la politique et renforcer la démocratie et la

stabilité. Œuvrer à l'ouverture et à la transparence de l'État, tout en garantissant la sécurité, la vie privée et les libertés civiles, sont l'un des grands défis à relever.

Les pouvoirs publics Sénégalais doivent appliquer une politique ambitieuse de financement et/ou d'implantation de CyberCentres agréés (mise en place de points d'accès à Internet et au multimédia dans les centres sociaux), dont la caractéristique est de répondre au défi de la fracture numérique en proposant l'accès gratuit ou à très bas prix aux populations défavorisées.

F. EPNC et TIC : quelles opportunités d'emploi à Dakar ?

Marché du travail, organisations, entreprises

L'image des métiers TIC doit changer, vu le nombre de femme important qui fréquente les centres socio-culturels, il faut montrer que ce ne sont pas uniquement des métiers d'hommes. C'est un axe qui est transversal : on en voit l'utilité dans toutes les catégories. Utiliser des sources et des supports diversifiés pour informer sur les TIC. Il faut réussir à toucher les citoyens de base en mettant en place une campagne d'information sur papier et par les ondes (RCD, Walfadjri...).

Socialisation, éducation, famille

A Dakar comme partout dans le monde, on observe que les petits garçons s'approprient plus facilement l'ordinateur que les petites filles, on conclut que la « déconstruction » des rôles masculin et féminin peut commencer dès la petite enfance. Autre observation : l'accès à un ordinateur à la maison n'est pas uniquement une question de genre, mais aussi de moyens financiers.

Il faut accompagner les plus jeunes enfants dans leurs choix scolaires (de façon à expliquer et démystifier certains métiers).

G. Compétences, adéquation e-formation / emploi, équipe

Les questions à se poser : Quelle forme de relation envisager entre EPNC et formation ? Comment concilier les besoins locaux en terme de formation avec les compétences et les ressources de l'EPNC (animateurs, matériels, partenariats) ?

En effet, l'EPNC ne doit pas concurrencer ni les organismes de formation, ni les CyberCentres Privés; il peut néanmoins constituer un dispositif d'appui et de suivi de formations. Il pourra également jouer le rôle de centre de ressource (par le biais d'abonnements, de contrat avec des sites de formation, offres gouvernementales, partenariats locaux...).

De ce fait, l'EPNC s'intéressera dans la suite de ce travail essentiellement à la formation ouverte et à distance.

Cela permettra à des publics contraints (disponibilité en temps, distance, accessibilité aux ressources, à qui il manque les pré requis), de s'insérer dans des dispositifs de formation. Il ne s'agit pas d'offrir une offre de formation « marginalisée », mais de répondre à des besoins locaux et offrir un service là où les dispositifs classiques ne s'appliquent pas.

La "formation ouverte et à distance" ne se résume pas à la mise à disposition de ressources pédagogiques numériques. La valeur ajoutée des dispositifs s'appuyant sur l'Internet, notamment par rapport à des dispositifs d'enseignement par correspondance, relève essentiellement de la possibilité d'une communication entre l'apprenant et son enseignant, et entre apprenants ainsi que la construction collaborative de connaissances, etc.).

L'EPNC ne peut offrir une offre de formation à lui tout seul. Il s'agit plus d'un cadre où peut intervenir un dispositif de formation. L'EPNC à travers les animateurs devra par contre participer à l'accompagnement des apprenants (il pourra déjà pallier aux problèmes que rencontrent ces derniers vis-à-vis de la technologie).

Le "tout à distance" n'est pas un objectif en soi. Il doit répondre à une contrainte forte des apprenants concernés.

ONG, Association et EPNC

Les pouvoirs locaux doivent, toujours en relation avec les ONG et le secteur associatif, initier et promouvoir le développement d'EPNC. L'idée de départ est d'utiliser la puissance des TIC au service d'une communauté afin de mettre en commun les expériences et les activités d'un groupe socioprofessionnel (pêcheurs, automobilistes, agriculteurs, etc.), de la population active d'une localité donnée (ex. village traditionnel) dans un but de mutualisation des moyens.

Le concept de cybervillage, relativement bien implanté dans les pays développés peine encore à percer dans les pays du Sud. Souvent les projets envisagés nécessitent une surface financière qui dépasse largement nos moyens. Compte tenu de ce facteur limitant, la mutualisation envisagée peut se faire dans le cadre d'EPNC qui regrouperait l'essentiel des moyens informatiques et de communication. Afin d'assurer la pérennisation du projet, il peut être prévu un couplage avec des activités de services telles que l'animation d'un EPNC, la formation, la vente de produits locaux (artisanat, tourisme) en ligne, la réalisation de sites Web pour les PME locales, etc.

Inclusion sociale et EPNC

A l'image de la commune d'arrondissement de Hann Bel Air qui a initié des projets intéressants en matière d'inclusion sociale par la mise en oeuvre, depuis l'année 2002, de comités de développement local dans chaque quartier (CDL), chaque commune (19 au total) pourra mettre en place un comité dans son EPNC. Ces CDL, pourront intervenir de façon efficace et vont ensuite être intégrés en réseau et favoriseront la circulation de l'information et le dialogue social, indispensable à tout développement économique au niveau local.

IV.1.3. “L'usage domestique” des NTIC

Communiquer par la télé :

Le développement de Dakar par les Technologies de l'information et de la communication s'agit dans un premier temps de répondre à l'engouement du public face à ce nouveau mode de communication mais également de permettre de réduire la fracture numérique avec la collaboration d'acteurs locaux et de la population en accédant aux nouvelles techniques d'information et de communication par le biais de la télévision : Internet sur la télévision, une alternative afin d'éviter l'exclusion et que tous puissent jouir d'un égal accès à ces nouvelles opportunités.

En partant du principe selon lequel :

- Avoir une télévision à la maison est devenu un luxe révolu et que plus de 70% des ménages à Dakar disposent d'un téléviseur à la maison,
- 96,3% des ménages sont bien lotis et que le téléviseur semble occuper la place d'honneur dans le salon ou la salle de séjour,
- Vu le faible nombre de population disposant d'un ordinateur personnel qui, est encore loin d'être un bien courant.
- Vu la fracture générationnelle entre jeunes nés à l'ère des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) et leurs parents plutôt adeptes de la plume et du papier mais qui sont bien conscients des ces technologies malgré leur faible sensibilisation.
- La télé est un des outils de communication les plus utilisés à Dakar.
- Beaucoup de citoyens sont intimidés par le jargon et l'apparente complexité des nouvelles technologies. Avec l'Internet à la télé, le citoyen n'aura pas besoin de connaissances particulières pour se familiariser avec l'outil.

Idéalement, l'objectif du concept d'Internet sur la télévision est de transformer le téléspectateur en téléacteur par la mis à disposition au sein du foyer d'un outil de **communication direct et privilégié**, permettant à la mairie de diffuser de l'information aux citoyens. Grâce à l'ajout de fonctions interactives (e-services), la boîte à images trônant dans le salon deviendrait ainsi un véritable outil de communication circulaire. Passant du statut de récepteur passif à celui d'émetteur, le téléspectateur échapperait au conditionnement de la diffusion de masse et retrouverait enfin sa singularité d'individu.

La mairie peut, par le biais d'un portail dédié, offrir aux citoyens un bouquet de services (e-services) de la mairie :

- Journal d'informations,
- Météo,
- Messagerie électronique,
- Publicité,
- Téléformation,
- Consultation de documents administratifs,
- Votes et sondages d'opinion en temps réel, etc

Ainsi la mairie pourra envoyer des informations aux citoyens, en temps réel, via la télévision. Prévus en cas d'alertes (risques majeurs, inondations, événements importants, ...) ou pour informer sur les services (écoles, administration, réalisations de la mairie, la réhabilitation d'un quartier...), ces messages tissent un lien supplémentaire de proximité et d'efficacité entre les services de la ville et ses habitants et ouvrent un espace d'expression publique des habitants favorable qui permettra l'adaptation de la politique municipale en fonction des opinions exprimées, souvent révélatrices de problèmes plus profonds.

L'un des avantages de cet outil de communication est que le citoyen ne se soucie pas de problèmes de piratage d'informations personnelles, de virus ou encore de problèmes logiciels. Son objectif : une alternative au PC.

Sans ordinateur, confortablement installé dans son canapé, le citoyen accède à Internet grâce à un boîtier, une télé, une télécommande et/ou un clavier infrarouge. C'est un outil fiable, facile d'utilisation et économique.

Les points forts de la solution :

- Une solution **très simple d'utilisation** (s'adresse tout particulièrement aux néophytes en matière d'accès à Internet même si des utilisateurs avertis pourront aussi apprécier sa simplicité).
- Une solution placée **au cœur du foyer puisqu'elle s'utilise sur la télévision** (Une grande majorité des foyers sont aujourd'hui équipé d'un téléviseur) et qui s'adresse à toute la famille.
- Une solution **confortable à utiliser grâce à sa télécommande et son clavier sans fil** (optionnel).
- Une solution permettant **une utilisation spontanée et rapide pour des recherches courtes et régulières**. L'accès au service se fait en quelques dizaines de secondes (le temps nécessaire à la connexion au réseau Internet). Pas de temps d'attente pour le démarrage du système comme pour un PC.
- Enfin, une solution qui **contribue au renforcement du sentiment communautaire** des utilisateurs en leur permettant de communiquer entre eux par le biais du mail, la réception des newsletters, la participation à des forums, des blogs, ou éventuellement l'accès à des informations locales...

Internet par la télévision et TICKET SURF : 2 solutions compatibles

TICKET SURF est une carte à gratter (ticket prépayé jetable après utilisation totale du crédit) commercialisée par la Sonatel et permettant d'accéder à Internet après saisie d'un code à 11 caractères alphanumériques. Chaque carte est unique, garantissant ainsi à l'acheteur et au vendeur une sécurité optimale. Cet outil peut facilement être couplé au boîtier pour une qualité optimale de service publique. Ainsi le citoyen pourra accéder au Portail Internet Citoyen (PIC) conçu par la mairie (par exemple, moyennant finance, des partenaires peuvent avoir une place réservée sur

le PIC accessible à partir du boîtier branché sur la télé) pour la satisfaction de ses besoins.

Les services accessibles :

L'accès aux services se fait par l'intermédiaire d'une page d'accueil unique et personnalisable :

IV.2. L'e-administration et la mairie de Dakar

Pour mettre en œuvre l'e-administration, les problèmes ne sont pas que techniques mais également dans la gestion du changement qui doit prendre en compte les contextes organisationnels et réglementaires.

IV.2.1 Gestion du changement

Cette mise en œuvre apporte un important changement dans les façons de faire. C'est un changement de culture durable dans la relation avec le citoyen.

La première étape de l'e-administration consiste à rendre l'information accessible 24h/24h et 7j/7j. L'information est le produit le plus demandé par le citoyen.

La deuxième étape qui en découle très rapidement concerne la mise en place de services intégrés. Par "intégrés", il faut entendre que le citoyen peut entrer par "n'importe quelle porte" et qu'aucune n'est mauvaise. Le problème de la relation de travail entre administrations est alors posé. Pour le résoudre, il faut trouver des éléments communs mobilisateurs :

1. La défense du service public et l'accroissement des services électroniques demandent une vision et une approche axée sur l'utilisateur. Il est important de connaître et comprendre le besoin de l'utilisateur mais aussi son comportement. La réalisation d'enquêtes, de sondages réguliers est nécessaire pour s'adapter aux changements de comportement, surtout que les contacts avec l'administration ne sont pas si fréquents. Il y a donc peu d'occasions pour se montrer à la hauteur des attentes du citoyen.
2. Mettre en place des services intégrés exige plus qu'une simple coordination mais oblige à des coopérations horizontales et verticales, donc incite à de nouvelles formes de management.
3. L'identification des procédures communes de travail peut aider à établir un consensus et à identifier les solutions les plus appropriées.
4. Une approche par plusieurs voies peut aider à mieux tirer bénéfices des Technologies de l'Information dans la mise en œuvre du service public.

La convergence entre la modernisation de la mairie et l'e-administration pour exister, doit prendre en compte les autres canaux (télévision, radio...) que la technologie (téléphone, guichet, médiation). La fracture numérique existera toujours : il faut l'intégrer. "Il y a des gens qui sont des intellectuels ou pas et qui choisiront de ne pas faire Internet" - "Il y a aura toujours des analphabètes" - "Il y aura toujours des publics qui auront un accès difficile aux technologies".

IV.2.2. La sécurité au cœur de l'e-administration

E-administration, télé procédures, services en ligne... Derrière ces mots mystérieux se cache un phénomène qui vient faciliter notre vie : la simplification des démarches administratives. En les rendant accessibles sur Internet, la mairie de Dakar veut faire gagner du temps et de l'argent à ses administrations, mais aussi à ses administrés. Grâce à ces services en ligne, plus besoin de gaspiller une demi-journée à faire la queue pour renouveler ses papiers, récupérer un acte de naissance, demander une carte d'identité...

La mairie doit mettre en place un site qui permet aux citoyens de faire l'intégralité des démarches en ligne. Zéro papier, et donc, zéro souci d'envoi. La saisie et la transmission des données se font sur le web. Pour des services qui ne nécessitent pas d'identification forte (comme des demandes de document, des prises de rendez-vous etc.), l'internaute n'a pas besoin de logiciel spécifique. Mais l'absence de transaction ne justifie pas la négligence des mesures de sécurité. Les formulaires administratifs contiennent plusieurs informations confidentielles comme l'adresse, la profession... Pour protéger ces données, il faut utiliser le protocole SSL, signalées par une icône de cadenas en bas de la page et d'une adresse commençant par "HTTPS". Cela signifie que les informations transmises sur cette page seront cryptées.

Pour d'autres démarches, comme la demande d'extraits de naissance, une identification sûre de l'internaute s'impose. La signature dans la vie réelle est remplacée par une signature électronique. Basée sur un échange des données cryptées, la signature électronique apporte une protection supplémentaire en vérifiant l'identité de l'internaute.

Les échanges électroniques avec les entités de la mairie de Dakar ne peuvent prendre leur véritable essor que si des dispositifs de sécurisation adaptés assurent la fiabilité du service, garantissent l'authentification de la personne qui effectue une démarche, la confidentialité des informations transmises, l'intégrité des données ou encore la sécurité des paiements en cas de règlement par carte bancaire. Les données personnelles doivent bien évidemment faire l'objet d'une protection adéquate. Par ailleurs, les responsabilités des acteurs doivent être précisées.

L'engagement politique à la livraison de services

Pour être efficace, il doit y avoir adhésion des décideurs politiques et des hauts fonctionnaires. L'engagement politique vers les usages des Technologies de

l'Information est courageux car on a besoin de parler de ses échecs pour avancer dans ce domaine.

Les Technologies de l'Information ont toujours été associées avec le futur, mais elles nécessitent aujourd'hui de se pencher sur le quotidien.

IV.3. Conception du Portail Internet Citoyen de la mairie de Dakar

Le développement du site Web de la ville de Dakar doit reposer sur un processus évolutif qui, d'étape en étape, aboutit à le transformer en Portail Internet Citoyen (PIC). La montée en charge progressive du site Web vers la mise en place d'un PIC se traduit par une complexité croissante de toutes les dimensions du projet (technique, juridique, organisationnelle, financière).

Au sein de ce processus évolutif, trois principaux stades de développement peuvent être distingués :

- 1- le stade informationnel qui permet d'informer et de renseigner,
- 2- le stade communicationnel qui permet d'échanger et de collaborer,
- 3- le stade transactionnel qui permet de dématérialiser et d'intégrer des services.

A chacun de ces stades correspond un type de site identifiable :

- 1- site dynamique d'information et d'actualité,
- 2- site interactif et coopératif,
- 3- portail local administratif et participatif.

Le Portail Internet Citoyen correspond à la combinaison des 3 stades de développement et à l'agrégation des fonctionnalités des 3 types de site identifiés.

Avant l'élaboration d'un site Internet, il est nécessaire de préciser les grandes orientations du projet, les publics visés par le site et ses objectifs, dans le cadre du budget qui est octroyé à cette réalisation. Dans tous les cas il est souhaitable, dès cette première étape, de placer le projet dans une vue à moyen et long terme pour choisir une solution capable d'évoluer, pour répondre aux attentes futures des citoyens.

Dans une première approche, il est naturel de positionner le site Internet comme un outil de communication publique au même titre que les autres médias locaux. Ensuite, il apparaîtra comme un outil permettant d'améliorer l'efficacité des services administratifs. A terme, le Portail Internet Citoyen constituera un guichet d'accès local pour la vie administrative et citoyenne et un support susceptible de renforcer la démocratie locale. En fonction des axes prioritaires de la ville de Dakar peut également contribuer à atteindre des objectifs économiques, touristiques, culturels ou sociaux.

Il faut concevoir un Portail Internet Citoyen avec une vision à moyen terme et définir différentes étapes qui pourront être mises en œuvre progressivement, en fonction

des objectifs prioritaires de la ville, mais également en fonction des moyens alloués au projet et de la maturité des services pour utiliser ce type d'outils.

On peut identifier trois objectifs principaux qui correspondent, chacun, à une étape dans la mise en place d'un Portail Internet Citoyen.

- **Stade 1 - Informer et renseigner**

Présenter la ville et ses activités, fournir des informations administratives relatives aux services communaux et aux procédures administratives, donner des informations sur l'organisation, le fonctionnement du conseil municipal et la vie politique de la commune, fournir des informations pratiques concernant les services publics et les moyens de contacter les administrations.

- **Stade 2 - Favoriser les échanges et la démocratie locale**

Permettre à chaque service de fournir directement ses informations, développer les échanges avec les citoyens et les usagers des services publics, les informer en fonction de leurs centres d'intérêt et associer tous les acteurs de la ville.

- **Stade 3 - Proposer des télé-services et des télé-procédures**

A cette étape, le Portail Internet Citoyen constitue un guichet d'accès local pour le citoyen et l'utilisateur des services publics (le front office) et il nécessite une intégration forte avec l'organisation interne de la collectivité (le back office).



Schéma : Processus d'évolution

IV.3.1. Informer et renseigner

Pour répondre à ces objectifs, la solution proposée doit permettre :

- de créer, modifier et supprimer les rubriques et sous rubriques nécessaires en fonction des priorités de la commune,
- de saisir des informations et de les affecter à une rubrique du site,
- d'intégrer les informations élaborées par "ServicePublic.sn".

Pour que l'équipe en charge du site puisse gérer directement et sans aucune compétence informatique particulière, le contenu du site.

La solution doit présenter :

A. Un contenu maîtrisé

La structure du site (l'arborescence) ne doit pas être figée. Les rubriques et sous rubriques doivent pouvoir être créées, modifiées ou déplacées à tous moments en fonction des besoins, des événements ou des orientations données par la commune. La gestion de ce contenu sera sous la responsabilité du responsable du site internet. Il devra pouvoir soit l'effectuer lui-même soit la confier à un partenaire externe.

B. Une administration simple

A partir de simples grilles de saisie, la solution doit permettre de saisir l'ensemble des informations que la mairie souhaite diffuser sur le site (rubriques, actualités, projets, événements, agendas, annonces, etc), et de construire l'arborescence du site.

C. Une approche graphique cohérente

La charte graphique proposée doit être indépendante du contenu et être composée de différentes maquettes de présentation des rubriques et des informations. Elle doit pouvoir évoluer sans remise en cause des informations déjà contenues dans le site. Lors de l'élaboration d'une rubrique, sous rubrique ou information, le responsable du site doit pouvoir, parmi les maquettes disponibles, associer la maquette qui mettra le plus en valeur son information.

La charte graphique est élaborée par l'agence de communication ou le service informatique de la mairie et proposée au prestataire pour intégration dans sa solution.

IV.3.2. Favoriser les échanges et la démocratie locale

Permettre à chaque service de fournir directement ses informations, développer les échanges avec les citoyens et les usagers des services publics, les informer en fonction de leurs centres d'intérêt et associer tous les acteurs de la ville.

A. Un contenu collaboratif

La gestion de certaines rubriques doit pouvoir être confiée à un correspondant dans chacun des services de la commune. Une fois saisie, toute information doit être présentée au responsable éditorial du site pour validation. Après sa validation, cette information devient disponible pour les citoyens sur le site public.

C. Un outil d'animation locale

Le site permet d'informer les citoyens sur les activités qui se déroulent près de chez eux, de développer une interactivité avec eux. La solution proposée doit présenter un plan de la ville, solliciter les réactions des habitants via des formulaires, sondage et consultation. Elle doit afficher la liste des structures municipales, des services d'urgences, des associations, des commerçants et des artisans de la commune.

D. Une ouverture vers les acteurs locaux

Les structures locales : centres socioculturels, associations, commerçants, artisans,... doivent pouvoir mettre à jour leurs propres informations et fournir une actualité locale à partir d'une interface d'administration simplifiée. Ces informations seront mises en ligne après validation par le responsable du portail.

E. Une lettre d'information périodique

Les citoyens doivent avoir accès aux informations municipales. La solution proposée doit permettre l'élaboration automatique d'une lettre par sélection d'informations du site et l'envoi périodique vers les abonnés pour les tenir au courant de l'actualité locale et des principales initiatives de la mairie.

F. Une gestion des demandes par mail

Pour une meilleure gestion des e-mails envoyés par les citoyens et afin de mieux cerner leurs attentes, il est demandé de ne pas mettre directement les adresses e-mails des élus, responsables ou services, mais de proposer un cadre de saisie. Chaque demande sera adressée par mail au destinataire, mais une copie sera enregistrée dans un fichier accessible par le responsable du site. Ce fichier devra pouvoir être transféré vers une application interne de suivi et de traitement des demandes des citoyens.

G. Un premier pas vers l'e-mairie

La solution doit donner la possibilité au responsable du portail, de créer simplement des formulaires permettant aux citoyens de fournir des informations, de se pré-inscrire à un service, d'effectuer des demandes ou des réservations d'actes, de commander des publications. Les demandes, inscriptions ou réservations doivent pouvoir être envoyées par email à l'agent concerné et enregistrées dans un fichier pour éviter toute re-saisie par le service, en cas de traitement automatique par une application.

IV.3.3. Les spécifications technique de besoin

La ville souhaite mettre en ligne un site Internet qui correspond aux attentes actuelles des citoyens et devra à terme être capable de prendre en compte les télé-procédures et les télé-services qui seront proposés progressivement à la population.

A. Charte graphique

Le site doit être pensé comme un média de communication pour la ville et une plateforme d'accès à l'information pour les citoyens et les usagers des services publics. L'ergonomie doit être simple et conviviale. La maquette doit être conçue pour bien utiliser les avantages d'un site dynamique.

A.1. Ergonomie et accessibilité

La création graphique constitue un des facteurs importants de la visibilité du site et de la réussite du projet. Il est donc important d'y apporter toute l'attention nécessaire, car c'est à ce niveau qu'il faut prendre en compte les contraintes pour que le site offre un niveau d'accessibilité optimum pour tous les types de publics et notamment :

- Compatibilité avec les outils du marché

Le site devra être développé pour les versions récentes des navigateurs et pour les systèmes d'exploitation Windows, Mac et Linux.

Le format d'affichage sera de 800 x 600 et il est recommandé, pour chaque page, de maintenir le contenu dans ce format sans distorsion.

- Une navigation adaptée

Présence d'une barre de navigation (chemin), respect de la règle des trois clics, accès facilité pour les malvoyants, impression des pages.

- Modules de téléchargement

L'accès au site ne devra pas nécessiter de plugins additionnels hormis les players multimédias standards et celui d'Acrobat Reader dans sa version gratuite.

- Performance

Le temps d'affichage devra être correct pour des liaisons à bas débit.

- Niveau d'accessibilité

Le site devra, au minimum, être conforme au niveau 1 des normes d'accessibilité W3C intitulées "Web Accessibility Initiative

A.2. Charte graphique

La phase de recueil des besoins est importante pour définir l'esprit du site afin d'élaborer une ligne graphique cohérente avec la communication globale de la ville. Cette phase permet de mieux comprendre les contraintes spécifiques à la ville.

A partir du recueil des besoins, le prestataire proposera trois approches graphiques différentes pour la page d'accueil et les pages suivantes. Après validation d'une des approches, le prestataire élaborera la charte graphique du site en définissant la structure de la page d'accueil, l'enchaînement des différentes pages et un jeu de maquettes de présentation. Il proposera également une maquette pour la lettre d'information.

Ces différents éléments seront fournis sous la forme de dossier "Photoshop" avec un découpage HTML pour intégration dans la solution technique et deviendront la propriété de la ville.

Ce lot peut être confié à l'agence de communication ou service informatique qui travaille habituellement avec la ville.

Après réception de la solution et paiement de la totalité de ce lot, la ville acquiert la propriété de l'ensemble des images, graphismes, icônes et autres contenus graphique créés pour le site.

B. Socle technique

Le socle technique est constitué des différents modules permettant de générer dynamiquement le contenu du site et de répondre à l'ensemble des fonctionnalités demandées. L'accès à ces modules doit se faire à partir d'une interface d'administration simple et ergonomique, accessible à partir d'un navigateur standard du marché via le réseau Internet.

B.1. Gestion des contenus

L'ensemble des fonctionnalités du module de gestion du contenu a pour objectif de permettre, de manière simple, intuitive et efficace, l'utilisation, l'acquisition, l'organisation et la publication (création, validation, et diffusion...), des contenus.

La solution de gestion de contenus devra être capable de gérer l'ensemble des contenus, aussi bien pour les pages dont le contenu évolue peu dans le temps, que pour les pages régulièrement actualisées.

Toutes ces informations doivent pouvoir être gérées à partir d'une interface d'administration simple et ergonomique, à partir de formulaires de saisie, et associées à une maquette de présentation (modèle de page). Toute information doit pouvoir être créée, modifiée, déplacée ou supprimée. Une fois saisie, la validation d'une information génère automatiquement sa mise en ligne.

Pour le site, deux types d'informations sont identifiés :

Les informations liées aux rubriques et sous rubriques

Ces informations permettent de créer l'arborescence du site et le contenu doit être structuré selon les caractéristiques et attributs suivants :

- Les attributs de données génériques (auteur, date de création...),
- Les attributs de gestion (cycle de vie...),

- Les attributs de données spécifiques permettant de structurer le fond de contenu,
- Les attributs de classification dans l'arborescence,
- Les attributs d'éléments associés (document, image, vidéo, fiche, ...)

Les informations liées à l'actualité

Ces informations permettent de créer des actualités, des annonces, des événements et doivent pouvoir être associées à une ou plusieurs rubriques. Le contenu doit être structuré selon les caractéristiques et attributs suivants :

- Les attributs de données génériques (auteur, date de création...),
- Les attributs de gestion (cycle de vie...),
- Les données de classification par type d'information (Actualité, agenda, ...)
- Les attributs de données spécifiques permettant de structurer le fond de contenu,
- Les attributs d'éléments associés (document, image, vidéo, fiche, ...)

B.2. Gestion des annuaires

Il s'agit de proposer un formulaire de saisie permettant d'enregistrer les différentes structures locales susceptibles d'être visualisées sous forme d'annuaire, par exemple l'annuaire des services de la ville, des associations, des commerçants, des entreprises, ... Le contenu doit être structuré selon les caractéristiques et attributs suivants :

- Les attributs de données génériques (auteur, date de création...),
- Les données de classification par type de structure, sous la forme thème et sous thème,
- Les attributs de données spécifiques permettant de structurer le fond de contenu,
- Les attributs d'éléments associés (document, image, vidéo, fiche, ...)

Pour la constitution initiale des annuaires, le prestataire doit être capable d'alimenter la base de données avec les éléments de fichiers existants. Les fichiers fournis seront au format Excel.

B.3. Aides à la navigation

Moteur de recherche du site

Le moteur de recherche devra être présent en permanence sur le site quel que soit le niveau de navigation. Il permettra d'effectuer une recherche full texte sur toutes les informations de la base.

Lors de la visualisation, les résultats de la recherche sont regroupés par type d'information.

Informations légales et contact

Ces deux pages, réalisées à partir du module de gestion des contenus devront également être présentes en permanence sur le site quel que soit le niveau de navigation.

Plan du site

Le socle technique doit permettre de générer dynamiquement un "plan du site" en se basant sur les informations d'arborescence contenues dans le système de gestion des contenus.

B.4. Gestion de la page d'accueil

La mise à jour des informations de la page d'accueil doit pouvoir se faire simplement en sélectionnant des informations déjà existantes dans le site pour les affecter aux différents thèmes de cette page d'accueil.

B.5. Interface d'administration

L'administration doit posséder une page d'accueil en forme de tableau de bord pour que le responsable du site retrouve l'ensemble de l'information nécessaire pour piloter son site (information en ligne, nombre de contributeur, information en cours de validation). Cette administration est accessible par un login et un mot de passe attribué à des personnes physiques identifiées.

Interface d'administration multi profils

En plus des fonctions de l'administration de base, l'administrateur principal doit pouvoir créer, modifier et supprimer des administrateurs secondaires et leur affecter les droits correspondant à leur domaine d'intervention.

Au niveau de l'administration du site, quatre niveaux de sécurité sont demandés :

- Administrateur "site" (Webmaster) autorisé à saisir, modifier ou supprimer l'ensemble des informations nécessaires pour l'animation d'une rubrique du site liée aux modules de classement et à valider les informations saisies via l'extérieur. Il crée également les administrateurs de niveau inférieur.
- Administrateur "rubrique" (correspondant Direction) autorisé à saisir, modifier et supprimer les informations liées à une rubrique et aux fiches associées.
- Administrateur "sous-rubrique" (correspondant Service) autorisé à saisir, modifier et supprimer les informations liées à une sous-rubrique et aux fiches associées.
- Correspondant "Fiche annuaire" (correspondant Acteur) autorisé à saisir et modifier toutes les informations correspondantes à sa fiche. Ce niveau est destiné aux acteurs locaux et devra présenter une interface d'administration simplifiée.

B.6. Module statistique

Les statistiques du site devront également être accessible de l'administration afin d'identifier les pages les plus visitées, suivre l'évolution du nombre de visites, répertorier les expressions recherchées. En résumé suivre l'activité du portail pour pouvoir le faire vivre et évoluer. Les informations relatives aux statistiques sont archivées et doivent pouvoir être visualisées mensuellement avec une activité journalière.

B.7. Outils de communication et d'interactivité

Gestion des sondages

Le module "Sondage" doit permettre de réaliser, sur une période donnée, un sondage sur un thème donné en demandant de cocher des cases. Ce sondage sera associé à une rubrique ou à une sous-rubrique.

Il sera généré via l'administration à partir d'une grille de saisie avec les attributs suivants :

- Attribut de gestion (validation pour mise en ligne)
- Attributs de données (texte de la question posée, image associée, case à cocher)

Le module permettra d'afficher le nombre de réponses et la répartition entre les réponses positives et négatives.

Gestion des consultations

Ce module devra permettre de réaliser de véritables consultations publiques en donnant la possibilité aux habitants ou citoyens de s'exprimer et de donner leur avis sur un dossier ou article. Les réponses seront archivées dans une base de données. Elles pourront être mises en ligne ou non, après validation. Dans ce cas, il s'agit d'un forum modéré qui fonctionne mieux qu'un simple forum.

Le module "Consultation" est également généré via l'administration à partir d'une grille de saisie qui comporte les attributs suivants :

- Attribut de gestion (validation pour mise en ligne)
- Attributs de réponse (nom, prénom, téléphone, e mail, texte)
- Attribut de classification (rubrique ou actualité)

Gestion de la lettre d'information

Ce module est composé de deux éléments :

- Sur le site, la possibilité de s'inscrire à la lettre d'information en précisant son nom, prénom et email. Ces informations alimentent le fichier des abonnés. Un e-mail de confirmation sera envoyé à l'adresse e-mail saisie lors de la première inscription. Le système devra être paramétrable, de manière à supprimer automatiquement les adresses erronées ou non fonctionnelles et les doublons.
- Via l'administration, le responsable du site devra pouvoir sélectionner les informations ou rubriques à mettre dans la lettre et les affecter au bon thème. Il doit pouvoir visualiser la lettre d'information pour validation et l'envoyer à

l'ensemble des abonnés. Dans chaque lettre, une rubrique devra permettre à un destinataire de se désabonner.

B.8. Gestion de Formulaires

Ce module accessible via l'administration doit permettre la création de formulaires à mettre en ligne sur le site (ex. : envoi de mail, formulaires administratifs, de signalement d'incidents, d'enquêtes, d'inscription, de demandes d'informations...). Les fonctionnalités attendues sont la création, la modification et la suppression de formulaires.

La création de formulaires doit être entièrement paramétrables. Le nombre et le format des champs de saisie sont illimités (champs textes, cases à cocher, etc...).

Les champs sont les suivants :

- Titre du formulaire,
- Descriptif du formulaire,
- Destinataire du formulaire : fichier et destinataires mail
- Titre des champs de saisies,
- Texte d'aide à la saisie pour chaque champ,
- Format des champs de saisies,

Une fois créé, le formulaire entre dans la liste des formulaires disponibles.

Chaque formulaire doit pouvoir être associé à des rubriques et des actualités.

C. Hébergement, installation et maintenance

C.1. Hébergement

Le choix de la solution d'hébergement pour le site Internet d'une ville est important. La solution retenue doit permettre de répondre aux besoins d'évolution du trafic du site tout en apportant : disponibilité, sécurité et réactivité.

Le prestataire devra proposer dans son offre trois solutions d'hébergement :

- Hébergement mutualisé par un prestataire externe,
- Hébergement dédié par un prestataire externe,
- Hébergement sur un serveur hébergé par le client.

Hébergement par un prestataire externe

L'hébergeur doit être capable de garantir un fonctionnement 24 heures sur 24, un service de surveillance des serveurs et des applications, des dispositifs de gestion de réseau et de sauvegarde automatique.

Le prestataire indiquera les coordonnées et les références de l'hébergeur.

Le taux de disponibilité du site Internet ne saurait être inférieur à 99% sur une plage d'ouverture de 24h/24 et 7j/7. La montée en charge du contenu du site et de sa consultation doit être prise en compte.

Dans le cas où les performances d'accès au site seraient inférieures à la norme habituellement retenue (délai de réponse inférieur à 5 secondes), le prestataire devra mettre en oeuvre les moyens nécessaires afin de résoudre le problème dans un délai maximum de deux semaines.

En cas de non satisfaction, le prestataire s'engage à changer d'hébergeur. Cette prestation fera l'objet d'un contrat d'hébergement non inclus dans le marché initial.

Hébergement sur un serveur hébergé par le client

Le client prend en charge la mise en place d'une plateforme de test et une plateforme d'exploitation avec toutes les sécurités nécessaires pour fonctionner 24h/24. Le prestataire précisera les configurations matérielles des serveurs et les logiciels de base nécessaires pour que le socle technique fonctionne correctement sur ces deux plateformes.

C.2. Réception de la solution

Le prestataire mettra à disposition une version du site sur la plateforme de test pour effectuer la recette fonctionnelle globale du site : vérifier la bonne intégration de la charte graphique sur la page d'accueil et sur les différentes pages et valider l'ensemble des fonctionnalités proposées. Pour effectuer ces tests fonctionnels le prestataire fournira un minimum de contenu pour pouvoir visualiser les différentes maquettes de présentation.

Une fois la recette globale du site prononcée, le prestataire prend en charge le transfert de cette version sur la plateforme d'exploitation pour permettre la mise en ligne du contenu.

Avant la mise en ligne d'une première version du site, le prestataire devra effectuer en présence du titulaire des tests de performance de la solution.

Les résultats de ces tests devront vérifier que les temps de réponse moyens, à la sortie du serveur, sont inférieurs à 5 secondes pour 90% des fonctions prévues dans les scénarios du jeu de test pour 10 utilisateurs simultanés. Dans le cas où ces résultats ne seraient pas atteints, le prestataire devra prendre à sa charge l'ensemble des dispositions nécessaires jusqu'à obtention des objectifs attendus.

C.3. Support et maintenance corrective et évolutive

Cette prestation fera l'objet d'un contrat de maintenance non inclus dans le marché initial.

Support et maintenance corrective

Le titulaire assure le support technique et l'interface avec l'hébergeur et la maintenance corrective des logiciels qui composent le socle technique.

Cette prestation comprend le support téléphonique et la correction des incidents et dysfonctionnements pour lesquels une reproduction peut être réalisée.

Les incidents ayant pour effet de rendre le résultat inutilisable sont considérés comme une indisponibilité et doivent être corrigés dans les 48 H à compter de la notification.

Les incidents non bloquants et sans conséquence sur le résultat obtenu devront être corrigés dans les deux semaines à compter de la notification.

Maintenance évolutive

Dans le cadre de cette maintenance, le prestataire fera bénéficier le client des améliorations apportées au produit ou au service, pour les fonctionnalités objet de la commande. Ces mises à jour feront l'objet d'une information préalable du client avec description des modifications apportées. Cette nouvelle version sera mise à disposition avec la charte et le contenu du client sur la plateforme de test du titulaire pour validation. Après validation, elle sera transférée sur la plateforme de production. Il ne devra pas avoir plus de deux nouvelles versions par an.

D. Accompagnement pour le contenu du site

La commune doit pouvoir maîtriser elle-même la mise à jour de son site, et ne pas être tributaire du prestataire qui réalise le site. La solution technique qui sera retenue permettra d'assurer la gestion du contenu (modification des informations, création ou suppression de rubriques, etc.) sans intervention externe. Ces tâches doivent pouvoir être réalisées en interne par des personnes non spécialisées.

En revanche, le prestataire proposera une assistance d'accompagnement de la collectivité locale pour l'aider à structurer et mettre en ligne la première version du site.

D.1. Formation à l'administration du site

Le prestataire assurera la formation de l'équipe en charge du site (5 personnes maximum) afin qu'elle soit en mesure de mettre en ligne l'ensemble du contenu et d'utiliser toutes des fonctions retenues dans le cadre du socle technique. Les personnes à former ont une bonne connaissance des outils bureautiques et ont l'habitude d'utiliser Internet, mais n'ont pas de compétence particulière en informatique. Le prestataire précisera le temps nécessaire pour cette formation qui se déroulera dans les locaux de la mairie.

A l'issue de cette formation, le prestataire apportera une assistance téléphonique à cette équipe, durant les heures ouvrables, pendant une période de trois mois.

D.2. Conseil à la structuration du site

Le prestataire proposera une assistance de conseil pour aider la collectivité à identifier les informations à mettre sur le site et à élaborer l'arborescence des rubriques et sous rubriques. Cette réflexion permettra également de préciser l'organisation des informations à présenter sur les différentes pages du site et l'enchaînement de ces pages. Cette prestation de conseil est estimée à quatre demi-journées dans les locaux de la mairie.

D.3. Transfert du site actuel et mise en ligne d'information

Le prestataire proposera un forfait pour la reprise de l'ensemble des informations du site actuel afin de les transférer sur le nouveau site en respectant l'arborescence qui aura été définie. De plus le prestataire proposera un forfait pour la mise en ligne d'un lot de 20 informations (Rubriques, Articles ou fiches) fournies sur un support informatique (.doc, .xls, .jpg)

E. MODALITES PARTICULIERES

E.1. Planning de réalisation

Le planning détaillé du projet sera défini d'un commun accord, entre la Ville et le prestataire. Il reprendra les grandes lignes suivantes :

La mise à disposition du produit pour les opérations de réception, hors contenu devra se faire dans un délai inférieur à deux mois :

- Recueil des attentes, analyse de l'arborescence souhaitée pour le site, élaboration des grandes lignes de la charte graphique et présentation détaillée du produit à l'équipe : 1 à 2 semaines,
- Présentation de trois maquettes pour l'approche graphique, qui peut être réalisée soit par le prestataire, soit par l'agence de communication ou le service informatique de la ville et choix d'une solution. Compte tenu de l'importance de cette étape, il est souvent nécessaire de prévoir plusieurs validations et les risques de décalage du planning sont importants. Une première réunion de cadrage avec toutes les parties prenantes impliquées dans la validation est indispensable : 2 à 3 semaines,
- Elaboration de la charte graphique qui comprend la page d'accueil, les différentes maquettes de présentation des rubriques et différentes informations, mais également les principes de
- lien entre les différentes parties du site. Dans tous les cas cette étape est importante car elle constitue la partie visible du site et doit respecter tous les aspects d'ergonomie et d'accessibilité : 1 à 2 semaines,
- Transformation des maquettes graphiques en maquettes HTML et intégration dans le socle technique : 1 à 2 semaines,
- En parallèle, organisation de la formation du responsable du site, qui assurera les fonctions d'administrateur principal, et des personnes susceptibles de prendre en charge une partie du contenu pour la première version du site. Après cette formation, l'administrateur principal pourra créer l'arborescence du site, et les différents producteurs de contenu pourront commencer à renseigner les rubriques, l'actualité, les fiches acteurs et structures. Quelques jours,
- Mise à disposition de la solution globale sur la plateforme de test pour les opérations de réception fonctionnelle : 1 semaine,
- A partir de cette étape, l'équipe en charge du site peut organiser le contenu et mettre sur le site les informations pour la mise en ligne d'une première version du site : 1 à 2 mois.

CONCLUSION

Les administrations locales Dakaroises n'ont pas encore saisi que les EPAI, qu'ils soient publics ou privés, pouvaient être le prolongement ou faire office d'antenne décentralisée pour favoriser l'accès à des contenus locaux ou le téléchargement de formulaires. L'accès à l'administration via des services qui ont leurs propres plages horaires d'ouverture permettrait d'élargir l'offre au citoyen.

Quand aux EPAI, ils n'ont pas nécessairement assimilé qu'ils pouvaient faire le lien entre le citoyen et sa commune.

Par ailleurs, il ne faudrait pas réduire l'EPAI à la seule fonction de « borne » et encore moins de « borne communale ». Le citoyen devrait pouvoir, à partir d'un EPAI, télécharger et remplir en ligne des formulaires pour d'autres niveaux de pouvoir ou, pourquoi pas, effectuer des opérations commerciales.

Toutes ces recommandations sont certes difficiles à réaliser par la mairie, mais il faudrait travailler en collaboration avec les ministères des collectivités territoriales pour favoriser leur mise en place. Il faudrait également travailler en partenariat privé/public.

Pour survivre, tout Espace Public d'Accès à Internet doit faire preuve de créativité. Il faut profiter du lien social déjà existant pour développer le numérique et réduire sa fracture.

Il ne s'agit pas de porter un jugement normatif sur le manque de coopération des personnes rencontrées mais de tenter de déterminer pourquoi il me fut impossible lors de ce travail d'audit, d'entretiens, rencontres et enquêtes, d'obtenir des chiffres. L'une des raisons de ce problème que je pourrais qualifier d'important, est que les personnes clés à qui je me suis adressé ne perçoivent pas les enjeux d'une telle étude, et c'est dommage. A d'autres moments, c'est l'intérêt financier qui a freiné les réponses, puisque « répondre n'allait rien rapporter ». Ce qui s'avère dommageable pour ce genre d'étude bénéfique pour tout le monde. Pourtant, les chiffres ont une très grande importance : en tant que résultats, ils influencent les opinions, donc les choix, les décisions d'investissement, les prévisions. C'est pourquoi on exige dans ce domaine clarté, transparence et accessibilité (que ces chiffres soient publics).

Il est regrettable que la ville de Dakar n'ait pas opté depuis longtemps pour une véritable politique d'innovation pour moderniser l'administration. En effet, les nouvelles technologies de l'information et de la communication, et en particulier le réseau Internet, Intranet sont de véritables outils au service de la modernisation et de la rationalisation de l'administration.

D'une part, le développement de l'*e-administration* doit permettre d'améliorer le service offert au public, en simplifiant les démarches administratives pour les internautes, et de rapprocher ainsi l'administration du citoyen.

D'autre part, les nouvelles technologies doivent bénéficier à l'administration elle-même, en permettant aux fonctionnaires de se décharger de tâches répétitives et parfois inintéressantes au profit d'un travail en réseau plus efficace. Mais surtout, le développement de l'*e-administration* doit se traduire par une baisse significative des coûts de fonctionnement des services administratifs.

En somme, pour la bonne gouvernance, le développement de l'administration électronique tend à assurer une plus grande transparence, car l'accès à l'information est facilité, ainsi qu'une plus grande rapidité de fonctionnement des services administratifs. En contre-partie, le développement de l'*e-administration* doit s'accompagner d'un renforcement de la protection des données personnelles qui seront amenées à circuler sur le réseau pour parvenir en ligne aux services administratifs.

Pour que les TIC favorisent les actions de participation des citoyens, il faut des équipements de proximité citoyenneté, de lien social :

- Etude de projet s'intégrant dans une démarche partenariale de gestion urbaine de proximité
- Ouverture de point d'accès et actions de sensibilisation aux TIC
- Initiatives de proximité favorisant la participation des habitants et renforçant le lien social.

Les CyberCentres doivent continuer à contribuer à réduire les inégalités d'accès entre les citoyens. Or les Espaces Publics Numériques Communautaires (EPNC) que la mairie doit installer dans les Centres Socio-Culturels doivent jouer un rôle premier d'accroître l'efficacité des institutions communales du service public lié aux TIC par le biais des accès à Internet et des services à moindre coût et/ou gratuit.

ANNEXES

A- Quelques données disponibles sur l'Internet au Sénégal

		Date	Source
Nombre de lignes fixes	280 000	2002	4
Taux de pénétration du téléphone	2,45 %	2001	1
Taux d'équipement des foyers en ordinateur	1,5 %	2002	3
Nombre d'abonnements à l'internet	12 000 dont 3000 foyers	2004	3
Nombre d'accès publics à l'Internet (API)	3000 cybercafés + 100 accès non commerciaux	2004	estimations
Nombre d'internautes	100 000 à 200 000	2004	estimations
Dont réguliers de tous les jours à une fois par mois	75 %	2001	2
Taux de pénétration de l'internet dans la population	1 à 2 %	2004	estimations
Nombre de .sn enregistrés	1150	2002	3

Sources :

1 The Global Information technology Report, Oxford University Press, New York, 2003

2 Plus de 100 000 internautes au Sénégal, une étude d'Afrique Initiatives, février 2001

3 Sonatel, rapports annuels et www.sonatel.sn

4 Enquête sur la pénétration des technologies de l'information et de la communication au Sénégal, étude Scan-ICT CRDI, Olivier Sagna pour Osiris, Dakar, novembre 2002

L'Internet et les données au Sénégal

Le Sénégal est relié au réseau mondial par une bande passante de 310Mb (par câble sous marin à fibre optique et par satellite). L'accès des clients à Internet se fait par liaisons spécialisées, par RNIS, RTC ou par ADSL (depuis février 2003). On compte aujourd'hui près d'une vingtaine de fournisseurs actifs sur le segment de l'accès Internet et Sonatel Multimédia (sentoo), filiale de l'opérateur historique qui détient une part très importante du marché.

La boucle locale est une solution alternative, exploitée par certaines grandes entreprises qui concourent à mettre en place des réseaux privés indépendants pour relier leurs différents sites. On compte aujourd'hui plus de 15 000 abonnés Internet au Sénégal (dont 3 000 abonnés ADSL) et plus de 150 000 utilisateurs. On assiste également à un développement des points d'accès publics (cybercafés et télécentres) qui proposent l'heure de connexion entre 250 F et 500 F CFA. Le parc de liaisons de données atteint 1 830 lignes en 2003 (inclus les liaisons louées, liaisons spécialisées Internet, VPN et X25).

Les offres ADSL commercialisées par la Sonatel depuis février 2003 procurent aux clients, un accès haut débit sur la ligne téléphonique classique (de 256 à 1024 Mb/s).

- Tarifs services ADSL (en F CFA HT)

	Frais d'accès	Redevance mensuelle ISP	Redevance mensuelle Sonatel	Redevance mensuelle globale pour client
ADSL 256	-	16 000	24 000	40 000
ADSL 512	-	20 000	46 750	66 750
ADSL 1024	-	50 000	212 500	262 500

- Tarifs la sons spécialisées Internet (en F CFA HT) en 2003

Débits (Kbits/s)	Frais d'accès	Redevance mensuelle ISP
64	650 000	384 000
128	650 000	597 600
256	650 000	597 500
512	1 000 000	1 071 000
1 024	1 000 000	1 344 000
2 048	1 000 000	1 764 000

B- Questionnaires Citoyens

1/ QUESTIONNAIRE CITOYEN

Sexe

- Homme
- Femme

1/ Etes vous déjà connecté à Internet dans un lieu public (cybercafé, centre social...) ?

Tranches d'âges, si oui quelle est votre tranche d'âge ?

- 12-17 ans
- 18 ans et +

2/ si oui : Vous vous rendez dans ces lieux publics (cybercafés) :

- Une seule fois
- Quelquefois
- Régulière

3/ Pour y faire quoi ?

- Mail
- Chat
- CV
- Emploi
- Recherche sur Internet

4/ Proportion d'individus qui se sont déjà connectés à Internet au moins une fois dans un lieu public (Avril 2005)

Age

- 12 - 17 ans
- 18 - 24 ans
- 25 - 39 ans
- 40 - 59 ans
- 60 - 69 ans
- 70 ans et plus

Diplôme

- Aucun, Cep
- Bepc
- Bac

- Diplôme du supérieur

Profession

- Elève – étudiant
- Indépendant
- Cadre supérieur
- Profession intermédiaire
- Employé
- Ouvrier
- Reste au foyer
- Retraité

Lieu de résidence

- Zone1 : Commune de Dakar : (Almadies, Dakar Plateau, Grand Dakar, Parcelles assainies)
- Zone2 : Commune de Guediawaye : Guediawaye
- Zone3 : Commune de Pikine : Pikine
- Zone4 : Commune de Bargny, Diamniadio, Rufisque, Sébikotane : Rufisque, Sangalkam, Yène

C- Questionnaires – Gérants CyberCentres

**QUESTIONNAIRE/ENQUETE
A DESTINATION DES GERANTS D'ESPACES PUBLICS D'ACCES A
INTERNET A DAKAR**

SOMMAIRE

- Partie 1 – Fiche Identité du Lieu**
- Partie 2 – Fiche Equipement du Lieu**
- Partie 3 – Fiche Ressources Humaines**
- Partie 4 – Fiche Usages**
- Partie 5 – Fiche Economie du lieu**

En ligne : Mettre en gras ou rouge sur le ou les réponses exactes

Sur papier : Mettre une croix sur le ou les réponses exactes

Les informations marquées par un astérisque ne sont pas destinées à être disponibles en ligne, mais permettre une meilleure connaissance du CyberCentre.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, vous conservez le droit de modification sur les contenus des informations que vous fournissez.

1- FICHE IDENTITE DU LIEU

Coordonnées :

1.1 Nom du lieu :

1.2 Adresse :

1.3 Quartier :

1.4 Téléphone :

1.5 Télécopie :

1.6 Site Web :

1.7 Adresse Mél :

Par la suite, pour faciliter le recueil et l'actualisation des données, nous vous proposerons de compléter, modifier les informations délivrées directement en ligne depuis le site de la mairie de Dakar: vous disposerez d'un mot de passe vous permettant d'accéder à votre fiche. Pour cela, nous vous demandons de bien vouloir nous communiquer les contacts de la personne à qui fournir les codes d'accès de modification de votre fiche.

Nom, Prénom :

Fonction :

Mail :

Téléphone :

Présentation générale :

1.8 Nature du lieu :

- Lieux Marchands (Cybercafés / Salle de jeux en réseau)
- Ecole - Etablissement Scolaire
- Service public
- Espaces Sociaux Culturels
- Espace Emploi
- Autres :

1.9 Quels objectifs à atteindre ?

- Accès à l'information
- Accès à la culture
- Offres de services (accès à un équipement informatique et/ou à une connexion)
- Développement du lien social
- Accompagnement de projets
- Autres (précisez) :
-
-
-

1.10 Statut juridique du lieu :

- Association
- Collectivité
- Sarl
- Etablissement Public
- SA

1.11 Présentation de la structure :

.....
.....
.....

1.12 Activités liées au multimédia : (coûts en Francs CFA¹ / heure – entourer le bon coût)

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> Accès Public à Internet | gratuit / 250 / 300 / 350 / 400 / 450 / 500 / 550 / 600 |
| <input type="radio"/> Accès Public au multimédia | gratuit / 250 / 300 / 350 / 400 / 450 / 500 / 550 / 600 |
| <input type="radio"/> Documentation | gratuit / 250 / 300 / 350 / 400 / 450 / 500 / 550 / 600 |
| <input type="radio"/> Initiation | gratuit / 250 / 300 / 350 / 400 / 450 / 500 / 550 / 600 |
| <input type="radio"/> Formation | gratuit / 250 / 300 / 350 / 400 / 450 / 500 / 550 / 600 |
| <input type="radio"/> Accompagnement de Projet | gratuit / 250 / 300 / 350 / 400 / 450 / 500 / 550 / 600 |
| <input type="radio"/> Autres | gratuit / 250 / 300 / 350 / 400 / 450 / 500 / 550 / 600 |

¹ 1 € = 650 Fcfa

1.13 Présentation de l'activité multimédia :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

1.14 Le lieu est-il agréé « organisme de formation professionnelle »

Oui Non

1.15 Le lieu délivre-t-il des « certifications » :

Oui Non

Si oui, lesquels

.....
.....
.....

1.16 Horaires d'ouvertures :

Lundi:

Mardi:

Mercredi:

Jeudi:

Vendredi:

Samedi:

Dimanche:

Période de fermeture annuelle et/ou régulière :

1.17 Date ouverture du lieu (lieux créés ou en préfiguration) :

1.18 Date fermeture du lieu :

2- FICHE EQUIPEMENT DU LIEU

Votre équipement:

2.1 Combien y a-t-il de machines dans le lieu ?

.....

2.2 Combien de machines sont accessibles pour le public ?

.....

2.3 Combien de ces machines sont « multimédias » (Lecteur CD, Ecran 17", carte son) ? *

.....

2.4 Combien de ces machines sont connectées à Internet ?

.....

2.5 Nombre de machines équipées d'un processeur inférieur à 1GHz *

.....

2.6 Nombre de machines équipées d'un processeur supérieur à 1GHz *

.....

2.7 Nombre de machines équipées d'une mémoire inférieure à 128 Mo *

.....

2.8 Nombre de machines équipées d'une mémoire supérieure à 128 Mo *

.....

2.9 Nombre de machines équipées d'un lecteur de DVD *

.....

Votre connexion Internet :

2.10 Disposez-vous d'une connexion Internet ?

Oui Non

2.11 Quel est votre fournisseur d'accès à Internet ? *

Sonatel (sentel)
 autre, précisez :

2.12 Quel type de connexion vous raccorde à Internet ? *

RTC (56 k)
 Numéris

- ADSL 256
- ADSL 512
- ADSL 1024 ou 2048
- Liaison spécialisée
- Routeur
- Modem
- Serveur + Modem
- Serveur + Routeur
- Routeur + Modem

2.13 Disposez-vous d'un système de filtrage des contenus ? *

- Aucun
- Logiciel
- Matériel

Votre installation réseau :

2.14 Quel type de réseau est en fonctionnement ?

- RJ45
- Wi-fi (sans fil)
- Optique
- Autre

2.15 Disposez-vous de tours de CDs ? *

- Oui
- Non

2.16 Disposez-vous de tours de DVDs ?

- Oui
- Non

2.17 Combien y a-t-il de concentrateurs (hub) ? *

- 1
- 2
- 3
- 4

2.18 Combien y a-t-il de switches ? *

- 1
- 2
- 3
- 4

Vos périphériques:

2.19 Disposez-vous d'une imprimante en accès libre ?

Oui Non

2.20 L'impression de pages est-elle :

gratuit payant

2.21 Disposez-vous d'un vidéo-projecteur ? *

Oui Non

2.22 Disposez-vous d'un scanner ?

Oui Non

2.23 Disposez-vous d'un appareil photo numérique ?

Oui Non

2.24 Disposez-vous d'une caméra numérique ?

Oui Non

2.25 Disposez-vous d'une station dédiée à la Musique Assistée par Ordinateur ?

Oui Non

2.26 Disposez-vous d'une station dédiée au montage vidéo ?

Oui Non

2.27 Disposez-vous d'une station dédiée au graphisme ?

Oui Non

3- FICHE RESSOURCES HUMAINES

Personnel

3.1 Nom / Prénom : *

3.2 Mél contact : *

3.3 Niveau de formation :

- Bac Bac +1 Bac +2
 Bac +3 Bac +4 Bac +5 BEP

Précisez la branche disciplinaire du diplôme :

.....

3.4 Intitulé du poste au sein de la structure *

.....

3.5 Type de contrat : *

- Classique CDI
 Classique CDD
 ne sait pas
 Autres :

3.6 Si l'emploi bénéficie d'une aide de l'Etat, à quelle date cette aide prend-elle fin ? *

- date de fin :
 ne sait pas

3.7 Niveau de rémunération nette par mois : *

3.8 Volume horaire sur l'activité multimédia : *

4- FICHE USAGES

Projet et pratiques

4.1 Quelles sont les pratiques proposées ? (*Numérotez-les de la plus fréquente à la moins fréquente*)

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ... Chat | ... Consultation Internet |
| ... Consultation de CD-rom | ... Utilisation logiciels bureautiques |
| ... Jeux | ... Messagerie |
| ... Création de contenus sur internet | ... Consultation de contenus ludo-éducatifs |
| ... Recherche documentaire | ... Création de contenus multimédias (son...) |
| ... Consultation de magazines | ... Participation à des manifestations festives |
| ... Rencontres, débats | ... Activités hors les murs |

4.2 Quelles sont les pratiques observées ? (*Numérotez-les de la plus fréquente à la moins fréquente*)

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ... Chat | ... Consultation Internet |
| ... Consultation de CD-rom | ... Utilisation logiciels bureautiques |
| ... Jeux | ... Messagerie |
| ... Création de contenus sur internet | ... Consultation de contenus ludo-éducatifs |
| ... Recherche documentaire | ... Création de contenus multimédias (son...) |
| ... Consultation de magazines | ... Participation à des manifestations festives |
| ... Rencontres, débats | ... Activités hors les murs |

4.3 Interdisez-vous certaines pratiques au sein de l'espace multimédia ?

- Non Oui :
- Chat
 - Jeux vidéo
 - Consultation de sites xénophobes, pornographiques
 - Autres

...

Accompagnement

4.4 Proposez-vous un accompagnement des publics ?

- Oui Non

4.5 Quel public bénéficie de cet accompagnement ?

- Individuels
- Groupes scolaires
- Groupes associatifs
- Professionnels (enseignants, entreprises...)

Ateliers

- 4.6 Proposez-vous des ateliers?
 Oui Non
- 4.7 Une contribution financière est-elle demandée ?
 Oui Non sous forme d'adhésion
- 4.8 Si oui, avez-vous une politique tarifaire ?
 Oui (précisez le prix) : Adhérents
 Etudiants.....
 Enfants.....
 Autres
 Non
- 4.9 De quelle manière organisez-vous vos publics lors de vos ateliers ?
 Atelier individuel
 Atelier collectif
 groupes de même niveau
 groupes de niveaux différents
 groupes du même âge
 groupes d'âges différents
- 4.10 Quelle est l'organisation de ces ateliers :
 une séance
 Plusieurs séances
 Sur inscription, « à la carte »
- 4.11 Quelle est la fréquence des ateliers ?
 1 fois par semaine
 2 fois par semaine
 nombre de fois par mois :
 Aléatoire, en fonction des demandes
- 4.12 Avez-vous des ateliers spécifiques pour :
 Les jeunes enfants
 Les adolescents
 Les scolaires
 Les chercheurs d'emploi
 Les professionnels
 Les associations
 Les artistes (professionnels ou amateurs)
 les agents de l'Etat et des collectivités, ou des élus
 Autres :.....
- 4.13 Organisez-vous des débats, des rencontres ?
 Oui Non

5- ECONOMIE DU LIEU

5.1 Combien dépensez-vous par mois pour votre connexion Internet ?

.....

5.2 Combien dépensez-vous annuellement pour vos achats de Cdroms et DVD ?

.....

5.3 Combien vous coûte annuellement le renouvellement du matériel ?

.....

5.4 Combien dépensez-vous mensuellement pour les abonnements à des magazines, revues ?

.....

5.5 Combien dépensez-vous annuellement pour la rémunération/ indemnisation d'intervenants extérieurs (artistes, chargé de mission, animateur...)

.....

5.6 Combien représentent mensuellement les recettes de l'accès à Internet ?

.....

5.7 Combien représentent mensuellement les recettes des ateliers ?

.....

5.8 Bénéficiez-vous de subventions d'investissement ?

Non oui De quels organismes ?

.....
.....
.....

Volume financier.....

5.9 Bénéficiez-vous de subventions de fonctionnement ?

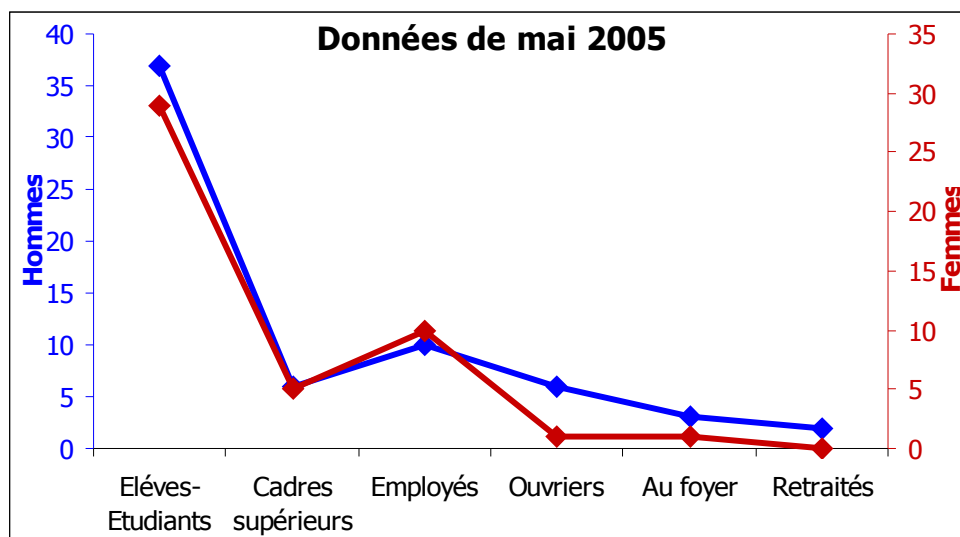
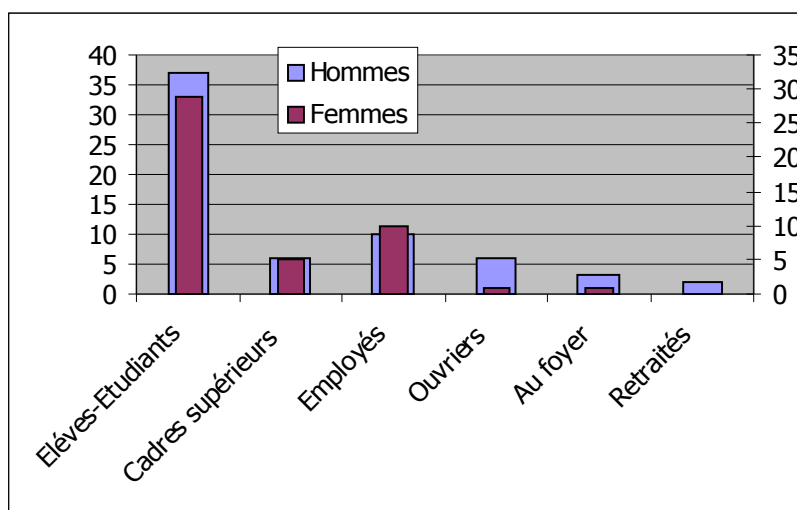
Non oui De quels organismes ?

.....
.....
.....

Volume financier.....


D- Usagers d'Internet par les catégories socioprofessionnelles à Dakar.

CSP/SEXE	Hommes	Femmes
Elèves-Etudiants	37	29
Cadres supérieurs	6	5
Employés	10	10
Ouvriers	6	1
Au foyer	3	1
Retraités	2	0
Total	64	46




73	Les caractéristiques des sites sont-elles à jour ?		•
74	Les caractéristiques sont-elles complètes ?		•
Résumé - Contenu			
75	Le site est-il accessible en français ?		•
76	Le site respecte-t-il les obligations de confidentialité du RGPD (possibilité de contact en français) ?		•
77	Le site respecte-t-il les exigences RGPD (CFR) ? (RGPD) (y compris à l'égard des cookies) ?		•
78	Les données des pages sont-elles à jour ?		•
79	Est-ce que les titres des pages font référence au contenu des pages ?		•
80	Le texte correspond-il à l'image du site ?		•
81	Le texte est-il à jour ?		•
82	La longueur des échantillons est-elle correcte ?		•
83	Les titres des pages sont-ils explicites ?		•
84	Le langage est-il accessible ?		•
Communication			
85	Le site est-il en français dans son domaine principal (premier) ?		•
86	Le contenu de la page est-il correctement traduit en français ?		•
87	Le contenu de la page est-il correctement traduit en français ?		•
TOTAL GENERAL		185/370	

2- Ergonomie_Perception

		Institutul Național de Cercetări Științifice în Mecanica Teoretică și Aplicată CNCSIS 1012		Institutul Național de Cercetări Științifice în Mecanica Teoretică și Aplicată CNCSIS 1012	
		Căminul nr. 1 Calea Ștefan cel Mare nr. 130 Cluj-Napoca, România	Căminul nr. 1 Calea Ștefan cel Mare nr. 130 Cluj-Napoca, România	Căminul nr. 1 Calea Ștefan cel Mare nr. 130 Cluj-Napoca, România	Căminul nr. 1 Calea Ștefan cel Mare nr. 130 Cluj-Napoca, România
Crităria	Relevanță	Importanță	Maximă	Pondere	
1. Este înțeles de către utilizatori și este ușor de utilizat?			*		
2. Este utilizabil în condiții de stres și în situații de urgență?			*		
3. Este posibil să se realizeze o interacțiune cu utilizatorul?			*		
4. Este posibil să se realizeze o interacțiune cu utilizatorul?		*			
5. Este posibil să se realizeze o interacțiune cu utilizatorul?	*				
6. Este posibil să se realizeze o interacțiune cu utilizatorul?	**				
7. Este posibil să se realizeze o interacțiune cu utilizatorul?	**				
8. Este posibil să se realizeze o interacțiune cu utilizatorul?	**		*		
9. Este posibil să se realizeze o interacțiune cu utilizatorul?	**				
10. Este posibil să se realizeze o interacțiune cu utilizatorul?	*	*			
11. Este posibil să se realizeze o interacțiune cu utilizatorul?	*	*			

3- Technique


		Audit Site web mare de Distr.		www.sau.ro	
		Date		Actualitate document	
Criteriile		Realizat	Verificat	Modificat	Comentarii
Disponibilitate du Site Web		Disponibilitate			
Sa consultatia		Disponibilitate			
1	Este accesibilă orice oră din ziua pentru orice browser și orice sistem de operare?	o			
2	Este posibilă să se acceseze informațiile de contact ale organizației (de exemplu, telefonul)?	o			
3	Este posibil să se acceseze informațiile de contact ale organizației?		o		
4	Există un număr de contacte sau adresa de e-mail pentru a contacta organizația?			o	
Calitate de înhebergement		Calitate de înhebergement			
5	Este posibil să se acceseze informațiile de contact ale organizației (de exemplu, telefonul) din orice sistem de operare și orice browser?	o			
6	Este posibil să se acceseze informațiile de contact ale organizației (de exemplu, telefonul) din orice sistem de operare și orice browser?	o			
7	Este posibil să se acceseze informațiile de contact ale organizației (de exemplu, telefonul) din orice sistem de operare și orice browser?	o			
8	Este posibil să se acceseze informațiile de contact ale organizației (de exemplu, telefonul) din orice sistem de operare și orice browser?	o			
Ses capacitate		Ses capacitate			
9	Este posibil să se acceseze informațiile de contact ale organizației (de exemplu, telefonul) din orice sistem de operare și orice browser?	o			
10	Este posibil să se acceseze informațiile de contact ale organizației (de exemplu, telefonul) din orice sistem de operare și orice browser?	o			
11	Este posibil să se acceseze informațiile de contact ale organizației (de exemplu, telefonul) din orice sistem de operare și orice browser?	o			
12	Este posibil să se acceseze informațiile de contact ale organizației (de exemplu, telefonul) din orice sistem de operare și orice browser?	o			
13	Este posibil să se acceseze informațiile de contact ale organizației (de exemplu, telefonul) din orice sistem de operare și orice browser?	o			
14	Este posibil să se acceseze informațiile de contact ale organizației (de exemplu, telefonul) din orice sistem de operare și orice browser?	o			
Securitate		Securitate			
Du costu serveru		Securitate			
15	Este posibil să se acceseze informațiile de contact ale organizației (de exemplu, telefonul) din orice sistem de operare și orice browser?	o			
16	Este posibil să se acceseze informațiile de contact ale organizației (de exemplu, telefonul) din orice sistem de operare și orice browser?	o			
17	Este posibil să se acceseze informațiile de contact ale organizației (de exemplu, telefonul) din orice sistem de operare și orice browser?	o			
18	Este posibil să se acceseze informațiile de contact ale organizației (de exemplu, telefonul) din orice sistem de operare și orice browser?	o			
19	Este posibil să se acceseze informațiile de contact ale organizației (de exemplu, telefonul) din orice sistem de operare și orice browser?	o			
20	Este posibil să se acceseze informațiile de contact ale organizației (de exemplu, telefonul) din orice sistem de operare și orice browser?	o			

21	Les protocoles URL du site est présente comme les URL vidéo ?	o	
Du côté citoyen		Non affecté au thème	
22	Est-ce que le site est accessible par la navigation au clavier ?	o	
23	Les données sont la plupart du temps de type structurées ?	*	
24	Il existe des liens utiles ou utiles à la navigation facile ? (FS) (pour les utilisateurs)		o
25	Il existe des liens utiles ou utiles à la navigation facile ?		o
26	Les comptes d'utilisateurs sont ils personnalisés ?	*	
27	Il existe des liens utiles ou utiles à la navigation facile ?		o
28	Il existe des liens utiles ou utiles à la navigation facile ?		o
29	Les liens utiles ou utiles à la navigation facile ?		*
30	Est-ce que le site est accessible par la navigation au clavier ?		o
31	Les données sont la plupart du temps de type structurées ?		*
32	Un compte utilisateur peut accéder à une zone non sécurisée ?		*
La qualité du code		Capacité d'index	
La syntaxe du code		Non affecté au thème	
33	Le code est-il correctement commenté dans les fichiers de code ?	o	
34	Le code est-il correctement commenté dans les fichiers de code ?	o	
35	Le code est-il correctement commenté dans les fichiers de code ?	o	
36	Le code est-il correctement commenté dans les fichiers de code ?	o	
37	Le code est-il correctement commenté dans les fichiers de code ?	o	
38	Le code est-il correctement commenté dans les fichiers de code ?		*
39	Le code est-il correctement commenté dans les fichiers de code ?	o	
La validité des liens hypertextes		Successif de thème	
40	Les liens hypertextes sont-ils correctement structurés ?	*	
41	Les liens hypertextes sont-ils correctement structurés ?	o	
42	Les liens hypertextes sont-ils correctement structurés ?	o	
43	Les liens hypertextes sont-ils correctement structurés ?		*
La qualité technique du référencement		Non affecté au thème	
44	Le langage est-il correctement structuré ?		o

46	Le balise «title» est-elle complète ?	*		
45	Le balise «base» est-elle correctement placée ?	*		
47	Le balise «meta» est-elle correctement placée ?	*		
44	Le balise «meta» pour le contenu est-elle correctement placée ?	::		
Fonctionnement général		Retour vers le haut		
Compatibilité du site Web avec les navigateurs		Retour vers le haut		
46	Le site est-il compatible avec les navigateurs les plus récents pour les versions ?	*		
47	Le site est-il compatible avec les navigateurs les plus récents pour les versions ?	*		
48	Le site est-il compatible avec les navigateurs les plus récents pour les versions ?	*		
49	Le site est-il compatible avec les navigateurs les plus récents pour les versions ?	*		
50	Le site est-il compatible avec les navigateurs les plus récents pour les versions ?	*		
51	Le site est-il compatible avec les navigateurs les plus récents pour les versions ?	*		
Compatibilité du site Web avec les résolutions d'écran		Retour vers le haut		
52	Le site est-il compatible avec les résolutions d'écran les plus récentes ?	*		
53	Le site est-il compatible avec les résolutions d'écran les plus récentes ?	*		
54	Le site est-il compatible avec les résolutions d'écran les plus récentes ?	*		
55	Le site est-il compatible avec les résolutions d'écran les plus récentes ?	*		
56	Le site est-il compatible avec les résolutions d'écran les plus récentes ?	*		
57	Le site est-il compatible avec les résolutions d'écran les plus récentes ?	*		
Accessibilité		Retour vers le haut		
58	Le site est-il accessible aux personnes handicapées ?	*		
59	Le site est-il accessible aux personnes handicapées ?	*		
60	Le site est-il accessible aux personnes handicapées ?	*		
61	Le site est-il accessible aux personnes handicapées ?	*		
62	Le site est-il accessible aux personnes handicapées ?	*		
63	Le site est-il accessible aux personnes handicapées ?	*		
64	Le site est-il accessible aux personnes handicapées ?	*		
La page d'accueil (page index)		Retour vers le haut		
65	La page d'accueil est-elle correctement placée ?	*		
66	La page d'accueil est-elle correctement placée ?	*		
67	La page d'accueil est-elle correctement placée ?	*		

71	Le logo est-il toujours visible sur tout le site? Ou n'est-il pas visible sur certains lieux et/ou après le reset de la page.	::	
72	Le logo "Statut" est-il visible sur tous les lieux.	*	
73	Le logo "Logo" est-il visible sur tout le site?	:	
Qualité du moteur de recherche interne et des formulaires		Seuils et/ou notes	
74	Est-ce que le bouton de recherche interne est visible sur tous les lieux? (Statut ou page "Statut", etc...)	*	
75	Peut-on se "basculer" plus facilement de l'un à l'autre des lieux.	:	
76	Le temps de réponse aux résultats de la DD est-il trop élevé ou lent?	*	
77	Le temps de réponse des formulaires est-il trop élevé ou lent?	::	
78	Les petites boutons qui se trouvent après les modules des listes ou des pages sont-ils toujours de la même taille?	:	
79	Les messages d'erreur sont-ils facilement lisibles et compréhensibles, de sorte qu'il soit évident pourquoi se font les erreurs.	*	
80	Le système d'envoi de mails est-il capable de lui-même de gérer les erreurs de fin de message?	::	
81	La fonction "Ajouter" est-elle disponible sur toutes les listes de tâches? (Ajouter des annonces sur un lieu?)	:	
82	Le système assure-t-il que l'utilisateur a complété toutes les étapes de création avant que les données soient envoyées?	:	
83	Les messages d'erreur sont-ils facilement lisibles et compréhensibles pour l'utilisateur?	*	
84	Le système assure-t-il que les utilisateurs peuvent se connecter sans problème pendant les heures?	:	
85	Les adresses de messagerie sont-elles visibles et indiquent de manière évidente s'il s'agit d'un statut?	:	
Qualité des fichiers du site Web		Seuils et/ou notes	
86	Les fichiers sont toujours accessibles par tous les lieux?		:
87	Est-il fonctionnelle la liste et les commandes de téléchargement de fichiers.		*
88	Les fichiers sont-ils accessibles par tous les lieux? (Statut ou page "Statut", etc...)	:	
89	Le trafic des téléchargements, est-il visible et réductible? (Ajouter, modifier ou suppression de fichiers dans les tâches de maintenance.)	::	
90	Le chargement des fichiers est-il visible et réductible? (Ajouter, modifier, etc...)	::	
91	Est-ce que le bouton de suppression est visible?	:	
92	Le bouton de suppression est-il visible pour les utilisateurs de tous les lieux.	::	
TOTAL GENERAL		500 / 920	


4- Contenu

		Audi Site web: www.meb.gov.tr		www.danone.com	
		Date: _____		Epreuve de: Contenu	
Critères	Non (0 pt)	Moins (2 pt)	Max (3 pt)	Remarques	
Fréquence Mise à Jour :					
1. Est-ce que la date de création est précisée sur le site ?	0				
2. La date de la dernière mise à jour est-elle indiquée sur les pages indiquées ?			3		
3. Est-ce que la date est précisée pour les différentes pages du site ?			3		
4. Les liens pour les mises à jour ?	3				
5. Est-ce que la date de mise à jour est indiquée sur les pages ?			3		
Identification de l'auteur :					
6. Les sources et les références des images sont-elles indiquées bien dans le site ? La date, un auteur et une source du droit de ces images ?			3		
7. Les citations sont-elles bien indiquées et faciles à identifier ?			3		
8. Les citations, images ou graphiques illustrent-ils d'une manière explicite de quoi il s'agit et où ça va ?			3		
9. Les citations sont-elles bien indiquées et faciles à identifier ?			3		
10. La date, un auteur et une source sont-ils indiqués sur les pages ?			3		
Orthographe :					
11. Y a-t-il une bonne orthographe ?	3				
12. Y a-t-il une bonne orthographe ?	3				
Traduction :					
13. Existe-t-il plusieurs langues ?			3		
14. Si y a des traductions, sont-elles exactes ?			3		
15. Les traductions sont-elles claires ?			3		
16. La langue utilisée est-elle bien indiquée ?	3				
17. La traduction est-elle facile ?			3		
Rédaction :					
18. L'information est-elle rédigée ou résumée clairement ?	3				
19. L'information est-elle bien indiquée ?	3				

13	Le contenu est-il bien rédigé ?	::		
14	Existe-t-il des liens brisés ou est-ce correct ?	-		
15	Y a-t-il une bonne graphie ?	::		
28	Essai de la carte de lien ?	-		
29	Informations sur les liens, des sites approuvés ?	-		
Présence qualité des sources :				
31	Peut-on se fier à l'information et à la pertinence de la source ?	-		
32	Les sources employées par l'auteur sont-elles clairement indiquées ?			-
Informations légales :				
33	Est-ce que les informations légales sont explicites et complètes ?	::		
34	Existe-t-il des mentions légales sur le contenu des pages ?	-		
35	Y a-t-il un moyen de contacter les auteurs du site ? (adresse postale, email, etc.)	::		
36	Lié à la loi sur le droit de la vie privée ?	-		
Garanties :				
37	Le site approuve les garanties de son contenu (charte, chartes, chartes) ?	::		
38	Ces garanties sont-elles clairement expliquées et appliquées sur le site ?	-		
39	Ces garanties sont-elles répétées par un organisme tiers et reconnues ?	::		
Attributs fichiers téléchargement :				
40	Le site est-il compatible avec les navigateurs et les appareils ?	::		
41	Le site est-il compatible avec les navigateurs et les appareils ?	-		
42	Le site est-il compatible avec les navigateurs et les appareils ?	::		
43	Existe-t-il une possibilité de télécharger les fichiers ?	-		
44	Les fichiers sont-ils téléchargés sans délai ?	::		
45	Le site est-il compatible avec les navigateurs et les appareils ?	-		
46	Ces fichiers sont-ils compatibles ?	::		
47	Ces fichiers sont-ils compatibles ?	-		

Sources :			
42	Les images sont-elles bien utilisées et choisies et en adéquation avec les messages ?		*
43	L'adulte ou un adulte le observe au jeu des J'ai vu / j'ai dit de ces sources ?		=
44	Les messages à l'intérieur du média sont-ils à compréhension immédiate ?		*
45	Les images expriment-elles le texte ?	x	
46	Il existe-t-il une image qui ne soit pas à l'appui du texte ?		*
47	Existe-t-il une image adhésive (colle) en commentaire de sites ou de pages ?		=
Richesse :			
48	Le contenu provient-il de plusieurs lieux ou contributeurs ? (Commentaire)	**	
49	Le contenu provient-il de plusieurs langues ou dialectes ?		=
50	Plusieurs formes de contenu sont-elles disponibles ? (audio, vidéo, photo, animation, etc.)		*
Caractère didactique :			
51	Le contenu est-il adapté à un niveau de connaissance particulier (Civisme, Antiracisme) ?		*
52	Un niveau de connaissance préalable à la compréhension du contenu est-il exigible ?		=
53	Un parcours de compréhension du contenu est-il proposé ?		x
54	La vidéo est-elle sous-titrée et/ou en version pour sourds ?		=
55	Des messages à destination de la personne complémentaire sont-ils proposés ?		x
Synthèse :			
56	Un sommaire et des titres sont-ils intégrés au contenu ?	x	
57	Des mots clés sont-ils ajoutés à l'index ?		x
58	Des mots clés sont-ils proposés ?		x
TOTAL GENERAL		250 / 580	

5- Services

Critères		Pon- tuage (0-10)	Niveau Mesuré (0-100) %	Commentaire
 <div style="float: right; margin-top: 10px;"> Adresse Web: www.quebec.ca Date: _____ </div>				
Mentions légales liées au services publics via Internet				
Renseignements généraux				
1	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
2	Le site permet à l'utilisateur de naviguer aisément? *	0		
3	Le contenu du site est pertinent? *	0		
Communication				
4	Le contenu du site est à jour? *	0		
5	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
6	Les possibilités de contact (téléphone, courriel, formulaire)? *	0		
7	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
8	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
9	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
10	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
11	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
12	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
13	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
14	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
15	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
16	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
17	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
18	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
19	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
20	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
La sécurité de la transaction				
21	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
22	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
23	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
Conservations des données collectées				
24	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
25	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
26	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
27	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
28	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
29	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		
Services complémentaires associés à l'e-administration				
Administration Electronique				
30	Le site est accessible à tous les internautes? *	0		

21	Les sites internet de la plateforme permettent-ils l'inscription en ligne des candidats à des concours de recrutement ?	o	
22	Les démarches administratives sont-elles effectuées en ligne ?	o	
Présentation des services			
23	Les sites internet de la plateforme sont-ils accessibles ?	o	
24	Les sites sont régulièrement mis à jour ?	o	
25	Les services présentés sont-ils descriptifs et détaillés ?	*	
26	Les services sont-ils accessibles en français ?	o	
27	Les présentations sont-elles accompagnées d'outils complémentaires (vidéos, graphiques, infographies, animations flash, vidéos, documents sonores, etc.) ?	*	
28	Les services sont-ils accessibles par un moteur de recherche interne ?	*	
Informations complémentaires sur les services			
29	Peut-on avoir des informations supplémentaires par mail sur un service ?	o	
30	Peut-on avoir des informations supplémentaires par téléphone ou fax sur un service ?	o	
31	Peut-on avoir des informations supplémentaires par fax ?	o	
32	Peut-on avoir des guides pour accéder à un service ?	o	
33	Peut-on avoir des systèmes d'aide à l'accès de modifications sur les services proposés ?	*	
34	Peut-on avoir des services destinés à des personnes handicapées par mail ?	o	
Processus des démarches administratives			
35	Le processus des démarches administratives est-il suffisamment simple et rapide ?	o	
36	Peut-on être informé par mail de l'état d'avancement des démarches ?	o	
37	Les formulaires sont-ils accessibles en français ?	o	
38	Les formulaires administratifs sont-ils accessibles en français ?	o	
39	Les informations personnelles sont-elles protégées ?	o	
40	Les démarches administratives sont-elles accessibles en français ?	o	
Personnalisation			
41	Peut-on accéder à des services personnalisés ?	o	
42	Peut-on accéder à des services regroupés par thématiques ?	o	
43	Peut-on accéder à des services personnalisés par mail ?	o	
TOTAL GENERAL			125 / 430

F. Tableau financier : Conception PIC

Désignation	Montant HT	Montant TTC
1/ Charte graphique		
Elaboration de la charte graphique		
Total 1		
2/ Socle technique		
Fourniture et paramétrage du socle technique comprenant la gestion des contenus, la gestion des annuaires, la gestion de la page d'accueil, le co-marquage des infos de "ServicePublic", un moteur de recherche et l'interface d'administration multi profils		
Intégration des maquettes de la charte graphique dans la solution		
Fourniture des outils de communication et d'interactivité : gestion des sondages, gestion des consultations, gestion de la lettre d'information		
Fourniture des outils de gestion des formulaires		
Option : Outil de géo localisation		
Total 2		
3/ Hébergement, installation et maintenance		
<i>3.1 Hébergement par un prestataire externe</i>		
Hébergement sur un serveur mutualisé, frais initiaux et annuels		
Hébergement sur un serveur dédié, frais initiaux et annuels		
<i>3.2 Installation et réception</i>		
Installation de la solution sur la plateforme d'exploitation et opération de réception		
<i>3.3 Support et maintenance</i>		
Support technique et maintenance corrective de la solution. Coût pour la 1ère année et pour les années suivantes		
Maintenance évolutive. Coût annuel		
Total 3		
4/ Accompagnement pour le contenu du site		
Formation à l'administration du site		
Conseil à la structuration du site		
Transfert du site actuel		
Forfait pour la mise en ligne d'un lot de 20 informations		
Total 4		