

## **Cours n 05 : Le rôle de l'e-gouvernance dans le développement de la gestion des services publics**

### Plan du cours

- Introduction
- Définition l'e-gouvernance
- Les éléments et principes de l'e-gouvernance
- Impact de l'e-gouvernance sur la Gestion de services publics

### Introduction

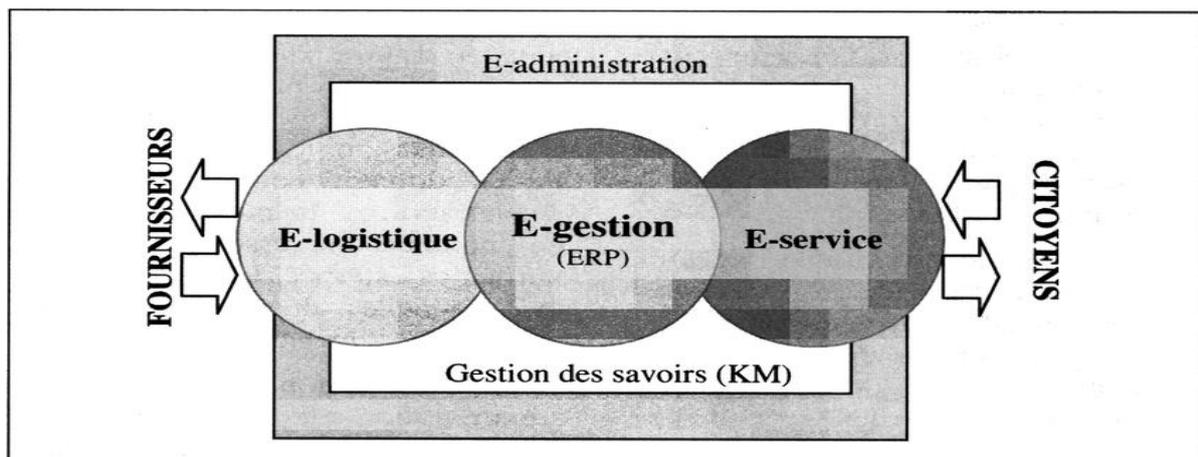
L'application des modèles d'e-gouvernement dans le contexte des pays en développement accompagné des stratégies de développement se base sur des économies et des sociétés de la connaissance, soutenues et dirigées par une administration publique fondée sur la connaissance et le développement technologique. (Un développement basé sur les Technologies de l'Information et la Communication TIC) avec une administration publique versée dans la technologie et autonome, jouant un rôle approprié dans la gestion à distance et efficace en maîtrisant le territoire gouverné ce qui va porter la ville vers la tendance Smart City (ville intelligente)

### Définitions de l'e-gouvernance :

Le e-gouvernement est un concept qui est apparu dans l'administration publique vers la fin des années 1980. Le e-gouvernement est définie comme la gestion efficace du gouvernement CITA, 1999), l'amélioration de la qualité de la prestation de services aux citoyens (Hirst & Norton, 1998) ou une nouvelle gouvernance (Centre de Gestion Canadien, 2002)

Le schéma en dessous représente la place de l'e-administration dans la gestion des services publics

- Le service électronique est des services publics destinés au citoyen
- Le service électronique fait partie de la chaîne logistique avec les acteurs économiques et services publics
- La e – gestion permet diminuer les déplacements
- La e – gestion permet diminuer les files d'attente (self service)



- La e – gestion offre une disponibilité de l'information
- La e – gestion prend en charge de manière globale de la demande
- La e – gestion offre un meilleur contrôle

### Les éléments et caractéristiques de l'e-gouvernance :

- Le citoyen :

Les services publics doivent être conçus dans le but de satisfaire les besoins des citoyens et développer le principe de la citoyenneté au niveau de la ville et l'administration doit être présente là où le citoyen se situe.

- L'information :

La base de données doit être conçue comme ressource publique afin de diffuser l'information

- La compétence :

Les décideurs et les fonctionnaires de l'administration doivent suivre des formations afin de maîtriser les nouvelles technologies

- Relation administrateur – administrés :

La relation sera modifiée d'une manière plus rapprochée

## Impact de l'e-gouvernance sur la Gestion de services publics :

L'e-gouvernance joue un rôle important dans la gestion des services publics permet de

- moderniser les services - prestations de niveau
- améliorer le rendement et la rentabilité économique
- gain de temps
- informations sur grandes échelles
- renforcer l'armature urbaine par une connexion virtuelle qui facilite le développement des territoires
- mise au niveau des villes par rapport au rang mondial
- l'obligation de la prise en charge des technologies de l'information et de la communication dans les stratégies de réalisation et de la planification des villes
- réduire les distances entre villes
- minimiser la charge des usages vis-à-vis les services urbaines