



PROJET D'ACCELERATION DIGITALE EN CÔTE D'IVOIRE (PADCI)

Rapport Final

La revue des services numériques déployés par le gouvernement et la cartographie des e-services, la définition des critères de priorisation, l'identification des e-services prioritaires, la définition du workflow des services prioritaires, l'identification des défis et la formulation de recommandations pour une meilleure conception centrée sur l'utilisateur



OKTO
TECHNOLOGIES



Date	Version	Evolution du document	Rédacteur
17/10/2025	V2.0	Amélioration incluant les recommandations de l'atelier de restitution	OKTO/IT6
18/11/2025	V2.1	Amélioration incluant les recommandations de la Banque Mondiale	OKTO/IT6

TABLE DES MATIERES

LISTE DES FIGURES.....	9
LISTE DES TABLEAUX	10
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	11
INTRODUCTION.....	12
1. Contexte	12
2. Définition du concept de e-service.....	13
PARTIE 1 : APPROCHE METHODOLOGIQUE	15
I. Méthodologie de la phase de préparation.....	16
I.1. Identification des parties prenantes (entités publiques)	16
I.2. Méthode de classification des e-services	16
I.2.1. Collecte des données.....	17
I.2.2. Traitement des données.....	17
I.2.2.1. Structuration des informations collectées	17
I.2.2.2. Le nettoyage des données :	18
I.2.2.3. La validation des sources	18
I.2.2.4. L'uniformisation des formats	19
I.2.3. Catégorisation des e-services	19
II. Méthodologie des tests et évaluations des e-services.....	19
II.1. Normes et obligations associées aux critères de test et évaluation.....	20
II.1.1 Accessibilité.....	20
II.1.1.1. Norme : WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)	20
II.1.1.2. Norme : ISO 9241-171 (Ergonomie de l'interaction homme-système - Accessibilité des logiciels)	20
II.1.2 Efficacité.....	20
II.1.2.1. Norme : ISO 9241-11 (Ergonomie - Qualité d'usage).....	20

II.1.2.2. Norme : ISO/IEC 25010 (Qualité des logiciels et systèmes)	20
II.1.3. Facilité d'utilisation	21
II.1.3.1. Norme : ISO 9241-110 (Ergonomie de l'interaction homme-système – Principes de dialogue)	21
II.1.3.2. Norme : ISO/IEC 25010 (Qualité des logiciels et systèmes)	21
II.1.4. Fiabilité : Norme ISO/IEC 22301 (Management de la continuité d'activité)	21
II.1.5 Sécurité	21
II.1.5.1. Norme : ISO/IEC 27001	21
II.1.5.2. Référence : Loi ivoirienne n° 2013-450 du 19 juin relative à la protection des données à caractère personnel	22
II.1.6. Économies de coûts et de temps	22
II.1.6.1. Norme : ISO/IEC 38500 (Gouvernance des technologies de l'information)	22
II.1.6.2. Bonnes pratiques ITIL (Information Technology Infrastructure Library)	22
II.2. Outils de test	22
II.2.1. QUALYS SSL	23
II.2.2. WAVE (Web Accessibility Evaluation Tool)	23
II.2.3. Google Pagespeed Insights	23
II.2.4. OWASP ZAP (Zed Attack Proxy)	23
II.3. Méthode de test et évaluation	24
II.3.1. Grille des tests et évaluations	24
II.3.2. Calcul du score et évaluation de la conformité du e-Service	28
III. Méthodologie d'échantillonnage des usagers finaux	28
III.1. Détermination de la taille de l'échantillon	28
III.2. Stratégie de diffusion des questionnaires	29
IV. Méthodologie fondée sur la priorisation des e-services publics	30
IV.1. Critères de priorisation	30
IV.1.1. Critères d'impact	30
IV.1.2. Critères de faisabilité	31

IV.1.3. Critères stratégiques	31
IV.1.4. Critère de retour sur investissement (ROI).....	31
IV.1.5. Critère Benchmark.....	31
IV.2. Méthode de priorisation.....	31
IV.2.1. Matrice d'évaluation multicritère	31
IV.2.2. Méthode MoSCoW	33
PARTIE 2 : RESULTATS.....	34
I. Identification du cadre légal et réglementaire des e-services.....	35
I.1. L'existence des lois générales favorables au développement de l'administration électronique	35
I.2. L'existence d'un cadre légal et réglementaire spécifique pour le développement de l'administration électronique.....	36
I.3. Organes, projets et programmes intervenants dans la gouvernance des e-services publics	39
I.3.1. Organes	39
I.3.1.1. CNDigit.....	39
I.3.1.2. CNDSI.....	40
I.3.2. Projets et programmes.....	40
I.3.2.1. PRIME	40
I.3.2.2. PADCI.....	42
I.3.2.2. PARAE.....	42
I.4. Adhésion de la Côte d'Ivoire à des instances régionales	43
II. Classification des e-services.....	43
II.1. Catégorisation des e-services.....	43
II.1.1. Catégorisation des e-services par type et statut de mise en service.....	43
II.1.2. Catégorisation des e-services par domaine d'activité.....	45
II.1.3. Catégorisation des e-services par Organisme public bénéficiaire	47
II.1.4. Catégorisation des e-services par année de mise en service.....	47

II.2. Cartographie complète des e-services publics selon le type et l'organisme prestataire ...	52
III. Benchmark	89
III.1. Cadre stratégique et réglementaire : analyse comparative et écarts nationaux	91
III.1.1. Analyse du cadre stratégique, réglementaire et institutionnel dans les pays sélectionnés	91
III.1.2. Écarts du cadre règlementaire ivoirien par rapport aux meilleures pratiques internationales	96
IV. Tests et Evaluations des e-services publics	100
IV.1. Résultats des entretiens de tests et évaluations.....	100
IV.2. Résumé de la transformation digitale en Côte d'Ivoire	104
V. Analyse SWOT	106
VI. Consultation et engagement des usagers	111
VI.1. Echantillon global obtenu	111
VI.2. Répartition sociodémographique de l'échantillon	114
VI.2.1. Répartition selon le genre	114
VI.2.2. Répartition selon la zone d'habitation	115
VI.2.3. Répartition selon la tranche d'âge.....	115
VI.2.4. Répartition selon le niveau d'étude.....	116
VI.2.5. Répartition selon la profession.....	117
VI.3. Adoption des e-services.....	118
VI.3.1. Motifs de non-adoption.....	119
VI.3.2. Adoption selon le genre.....	119
VI.3.3. Adoption selon la zone d'habitation.....	120
VI.3.4. Adoption selon la tranche d'âge	121
VI.3.5. Adoption selon le niveau d'étude	121
VI.3.6. Adoption selon la profession.....	122
VI.3.7. Outils numériques utilisés pour accéder aux e-services publics	122
VI.3.8. Les types de e-services utilisés	123

VI.3.9. Nature des e-services utilisés	124
VI.4. Satisfaction des usagers	125
VI.4.1. Niveau de satisfaction	125
VI.4.2. Motifs d'insatisfactions	126
VI.5. Attentes des usagers	127
VI.5.1. Priorités et besoins des citoyens pour l'amélioration des services publics en ligne	127
VI.5.2. Services publics à digitaliser selon les usagers	128
VI.5.3. Canaux de communication privilégiés par les usagers pour l'accès à l'information sur les services électroniques	129
VII. Collaboration et coordination entre entités étatiques	130
VII.1. Collaboration et coordination actuelle	130
VII.1.1. Entités gouvernementales entretenues	130
VII.1.2. Résultats	132
VII.1.2.1. Structures de gouvernance existantes	132
VII.1.2.2. Collaboration et coordination actuelle	132
VII.1.2.3. Limites de la collaboration et coordination actuelle des entités gouvernementales	139
VII.2. Proposition de modèles de structure de gouvernance de la digitalisation des services publics	140
VII.2.1 Modèle de gouvernance des e-services avec la réactivation du CNDigit (scénario 1)	140
VII.2.1.1. Organisation et Composition du CNDigit Actuel	140
VII.2.1.2. Lacunes du CNDigit actuel	142
VII.2.1.3. Atouts du modèle proposé	144
VII.2.1.4. Organigramme du CNDigit renforcé	145
VII.2.1.5. Organisation et Composition du CNDigit renforcé	146

VII.2.2. Modèle de structure de gouvernance avec une nouvelle cellule technique interministérielle (Scénario 2).....	154
VII.2.2.1. Contexte et justification du modèle hybride collaboratif de la structure de Gouvernance.....	154
VII.2.2.2. Positionnement, mission et fonctions de la Task force Interopérabilité Numérique	154
VII.2.2.3. Organisation et Composition de la Task force Interopérabilité Numérique ..	156
VII.2.2.4. Organigramme de la Task force Interopérabilité Numérique	158
VII.2.2.5. Matrice de responsabilités	159
VII.2.2.6. Mode de Collaboration	161
VII.2.2.7. Atouts du modèle, défis et conditions de succès.....	161
VIII. Liste priorisée des e-services à mettre en place ou à niveau	162
IX. Plan de renforcement des capacités.....	177
IX.1. Diagnostics.....	177
IX.2. Architecture du plan	178
IX.2.1. Pilier 1 : formation des équipes informatiques	178
IX.2.2. Pilier 2 : formation des équipes métiers	179
IX.2.3. Pilier 3 : sensibilisation citoyenne	180
IX.3. Indicateurs de performances	181
IX.4. Facteurs de succès et risques.....	183
PARTIE 3 : RECOMMANDATIONS ET FEUILLE DE ROUTE	184
I. Recommandations	185
I.1. Recommandations issues du benchmark	185
I.1.1. Recommandations réglementaires	185
I.1.2. Recommandations pour améliorer l'Indice des services en ligne.....	186
I.1.3. Recommandations pour améliorer l'Indice du capital	187
I.2. Recommandations techniques.....	187
I.2.1. Etendre et densifier la connectivité haut débit.....	187

I.2.2. Renforcer les centres de données nationaux	188
I.2.3. Développer une Infrastructure de Cybersécurité Robuste	188
I.2.4. Optimiser l'Énergie Électrique	188
I.2.5. Standardiser et rendre interopérable les systèmes.....	188
I.2.6. Améliorer l'expérience utilisateur (UX)	189
I.2.7. Renforcer la sécurité des applications et des données	189
I.2.8. Exploiter les nouvelles technologies.....	190
I.3. Recommandations sectorielles	190
I.3.1. Administration publique.....	190
I.3.2. Secteur éducatif.....	191
I.3.3. Santé.....	191
I.3.4. État civil	191
I.3.5. Justice.....	192
I.3.6. Agriculture	192
I.4. Proposition de systèmes intégrés	193
I.4.1. Administration Publique	193
I.4.2. Santé.....	196
I.4.3. Etat civil	199
I.4.4. Justice.....	202
I.4.5. Education	205
I.4.6. Agriculture	211
II. Feuille de route.....	214
CONCLUSION	220

LISTE DES FIGURES

<i>Figure 1 : Composantes des services électroniques.....</i>	<i>14</i>
<i>Figure 2: Stratification des parties prenantes.....</i>	<i>16</i>
<i>Figure 3: Méthode de classification.....</i>	<i>17</i>
<i>Figure 4 : Matrice de priorisation selon la méthode MoSCoW.....</i>	<i>33</i>
<i>Figure 5 : Catégorisation des e-services par type de services.....</i>	<i>44</i>
<i>Figure 6 : Types de e-services par statut.....</i>	<i>45</i>
<i>Figure 7 : Cartographie des e-services par domaine d'activités.....</i>	<i>45</i>
<i>Figure 8 : Répartition des e-services par Organisme public bénéficiaire</i>	<i>47</i>
<i>Figure 9 : Nombre de e-services publics existants par année.....</i>	<i>47</i>
<i>Figure 10 : Nombre de e-services créé par année réparti selon le type</i>	<i>48</i>
<i>Figure 11 : Vue détaillée des e-services publics créés et existants par année selon cinq domaines d'activités prioritaires.....</i>	<i>51</i>
<i>Figure 12: Taux de transformation numérique des secteurs prioritaires.....</i>	<i>105</i>
<i>Figure 13 : Répartition selon le genre</i>	<i>114</i>
<i>Figure 14 : Répartition selon la zone d'habitation.....</i>	<i>115</i>
<i>Figure 15 : Répartition selon la tranche d'âge.....</i>	<i>116</i>
<i>Figure 16 : Répartition selon le niveau d'étude.....</i>	<i>117</i>
<i>Figure 17 : Répartition selon la profession.....</i>	<i>118</i>
<i>Figure 18 : Adoption des e-services.....</i>	<i>118</i>
<i>Figure 19 : Motifs de non-utilisation des e-services</i>	<i>119</i>
<i>Figure 20 : Adoption des e-services selon le genre.....</i>	<i>120</i>
<i>Figure 21 : Adoption des e-services selon la zone d'habitation</i>	<i>120</i>
<i>Figure 22 : Adoption des e-services selon la tranche d'âge.....</i>	<i>121</i>
<i>Figure 23 : Adoption des e-services selon le niveau d'étude.....</i>	<i>121</i>
<i>Figure 24 : Adoption des e-services selon la profession.....</i>	<i>122</i>
<i>Figure 25 : Outils numériques utilisés pour accéder aux e-services publics.....</i>	<i>123</i>
<i>Figure 26 : Type des e-services utilisés par les usagers</i>	<i>124</i>
<i>Figure 27 : Niveau de satisfaction des usagers.....</i>	<i>125</i>
<i>Figure 28 : Tendances de satisfaction des usagers dans les secteurs</i>	<i>126</i>
<i>Figure 29 : Motifs d'insatisfactions</i>	<i>127</i>
<i>Figure 30 : Attentes des usagers</i>	<i>128</i>
<i>Figure 31 : Les canaux de communication privilégiés par les usagers pour l'accès à l'information sur les services électroniques.....</i>	<i>129</i>

<i>Figure 32 : Organigramme du CNDigit Actuel.....</i>	<i>141</i>
<i>Figure 33 : Système intégré de l'Administration Publique.....</i>	<i>193</i>
<i>Figure 34 : Système intégré de la Santé.....</i>	<i>196</i>
<i>Figure 35 : Système intégré de l'Etat Civil.....</i>	<i>200</i>
<i>Figure 36 : Système intégré de la Justice.....</i>	<i>202</i>
<i>Figure 37 : Système intégré de l'Education.....</i>	<i>205</i>
<i>Figure 38 : Système intégré de l'Agriculture.....</i>	<i>211</i>

LISTE DES TABLEAUX

<i>Tableau 1 : Différents types de e-services</i>	<i>14</i>
<i>Tableau 2 : Grille des tests et évaluations.....</i>	<i>25</i>
<i>Tableau 3: Récapitulatif des critères de priorisation des e-services.....</i>	<i>32</i>
<i>Tableau 4 : Cartographie des e-services selon le type et l'organisme prestataire</i>	<i>52</i>
<i>Tableau 5 : Répartition des e-services en projet par entité publique.....</i>	<i>85</i>
<i>Tableau 6: Liste des pays de références du benchmark et des justificatifs du choix.....</i>	<i>89</i>
<i>Tableau 7: Analyse du cadre stratégique, réglementaire et institutionnel dans les pays de références</i>	<i>91</i>
<i>Tableau 8 : Liste des parties prenantes entretenues lors de la phase des tests et évaluations</i>	<i>100</i>
<i>Tableau 9 : Modèle de maturité en cinq étapes pour l'e-Gouvernement proposé par Gartner</i>	<i>103</i>
<i>Tableau 10: Analyse SWOT.....</i>	<i>106</i>
<i>Tableau 11 : Quelques retours des structures dans le cadre de la diffusion du formulaire ...</i>	<i>112</i>
<i>Tableau 12 : Services à digitaliser selon les usagers.....</i>	<i>128</i>
<i>Tableau 13 : Liste des structures publiques entretenues</i>	<i>130</i>
<i>Tableau 14 : CNDigit Actuel vs Nouveau Modèle Proposé</i>	<i>144</i>
<i>Tableau 15: Liste priorisée des e-services à mettre en place ou à niveau</i>	<i>162</i>
<i>Tableau 16 : Répartition institutionnelle nationale du secteur public</i>	<i>181</i>

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

Sigles	Significations
AGEROUTE	Agence de Gestion de Route
ANADER	Agence Nationale d'Appui au Développement Rural
ANSSI	Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information
ANSUT	Agence Nationale du Service Universel des Télécommunications-TIC
ARTCI	Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC
BURIDA	Bureau ivoirien du Droit d'Auteur
CAIDP	Commission d'Accès à l'Information d'Intérêt Public et aux Documents Publics
CEPICI	Centre de Promotion des Investissements en Côte d'Ivoire
CICG	Centre d'Information et de Communication Gouvernementale
CNDigit	Comité National de Digitalisation
CNDSI	Commission Nationale de Digitalisation des Systèmes d'Information
CNDJ	Centre National de Documentation Juridique
CNTS	Centre National De Transfusion Sanguine
CNRA	Centre National de Recherche Agronomique
DITT	Direction de l'Informatique et des Traces Technologiques
DGI	Direction Générale des Impôts
DSI	Directions des Systèmes d'Information
ENA	École Nationale d'Administration
ESATIC	École Supérieure Africaine des Technologies de l'Information et de la Communication
FER	Fonds d'Entretien Routier
FIRCA	Fonds Interprofessionnel pour la Recherche et le Conseil Agricoles
GUCE	Guichet Unique de Commerce Extérieur
HACA	Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle
ISTC	Institut Supérieur de Technologies et de Communication
MCLU	Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme
MEMFPMA	Ministère d'État, Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration
MENA	Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation
MTND	Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation
ODD	Objectifs de Développement Durable
ONECI	Office National de l'État Civil et de l'Identification
OSEP	Observatoire du Service Public
PADCI	Projet d'Accélération Digitale en Côte d'Ivoire
PND	Plan National de Développement
PRIME	Projet National d'Appui aux Réformes Institutionnelles et à la Modernisation de l'Etat
SONAPIE	Société Nationale de gestion du Patrimoine Immobilier de l'Etat
SNDI	Société Nationale de Développement Informatique
SNNCI	Stratégie Nationale du Numérique
STN-CI	Stratégie Nationale de Transformation Numérique

INTRODUCTION

1. Contexte

Dans le cadre de sa stratégie de transformation numérique, le Gouvernement Ivoirien, à travers le Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation (MTND), en partenariat avec la Banque mondiale, a lancé le Projet d'Accélération Digitale en Côte d'Ivoire (PADCI), structuré en cinq composantes. La présente mission intitulée « *La revue des services numériques déployés par le gouvernement et la cartographie des e-services, la définition des critères de priorisation, l'identification des e-services prioritaires, la définition du workflow des services prioritaires, l'identification des défis et la formulation de recommandations pour une meilleure conception centrée sur l'utilisateur* » se concentre sur la **Composante 3 : Amélioration de la fourniture et de l'adoption des services numériques du Gouvernement**. Celle-ci a pour objectif principal de renforcer les canaux d'accès aux services numériques, de soutenir l'adoption inclusive des services publics numériques et de renforcer les compétences numériques des femmes et des jeunes, en collaboration avec le secteur privé.

La mission vise à réaliser une cartographie et une évaluation complètes des services publics numériques offerts par les administrations publiques ivoiriennes. Ces services, accessibles aux citoyens, entreprises, associations et autres usagers via des supports numériques, ont pour finalité de faciliter l'accès aux droits et d'améliorer la qualité, l'efficacité et l'inclusivité des services rendus.

La démarche adoptée s'appuie sur un processus structuré en huit étapes, notamment :

1. **Préparation de la mission** : identification des Ministères, Institutions et Partenaires concernés, analyse du cadre légal et réglementaire, collecte initiale des données sur les services publics en ligne ;
2. **Classification des services en ligne** : recensement, catégorisation et organisation de l'information sur l'ensemble des services numériques ;
3. **Analyse et évaluation** : réalisation d'une analyse SWOT, évaluation de la qualité et de l'accessibilité des services, et benchmark des bonnes pratiques internationales ;
4. **Consultation et engagement des utilisateurs** : conduite de tests utilisateurs, enquêtes et entretiens pour comprendre les besoins, points de douleur et attentes des usagers ;

5. ***Collaboration et coordination*** : évaluation de l'efficacité de la collaboration entre les entités gouvernementales et mise en place d'une gouvernance pour superviser l'application des recommandations ;
6. ***Priorisation*** : définition et application d'une méthodologie pour prioriser les services publics numériques selon leur impact et leur pertinence ;
7. ***Recommandations et diffusion*** : formulation et diffusion de directives, propositions de nouveaux services et communication des résultats aux parties prenantes ;
8. ***Suivi et évaluation*** : mise en place de mécanismes de suivi, d'évaluation et d'amélioration continue pour garantir l'efficacité et la pérennité des services numériques.

Cette approche exhaustive garantit que la cartographie et l'évaluation des services publics numériques soient centrées sur les besoins et attentes des usagers, tout en respectant des principes essentiels tels que la pertinence, l'accessibilité, l'inclusion, l'interopérabilité, la sécurité, la performance, l'évolutivité et l'écoresponsabilité. L'ensemble de la démarche vise à créer un écosystème numérique cohérent, efficace et inclusif, permettant à l'administration ivoirienne de fournir des services publics numériques de haute qualité, adaptés aux besoins actuels et futurs des usagers.

2. Définition du concept de e-service

Dans cette étude, les services électroniques ou e-services sont définis comme des services qui utilisent les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). ¹Ils sont constitués de trois (3) parties de base, notamment le prestataire de services, les canaux de prestation de services et le récepteur de services (figure 1).

¹ *Cadre d'investissement numérique au service des ODD (UIT et Digital Impact Alliance), Banque Mondiale et Cités et Gouvernements Locaux Unis (UCLG ou United Cities and Local Governments)*

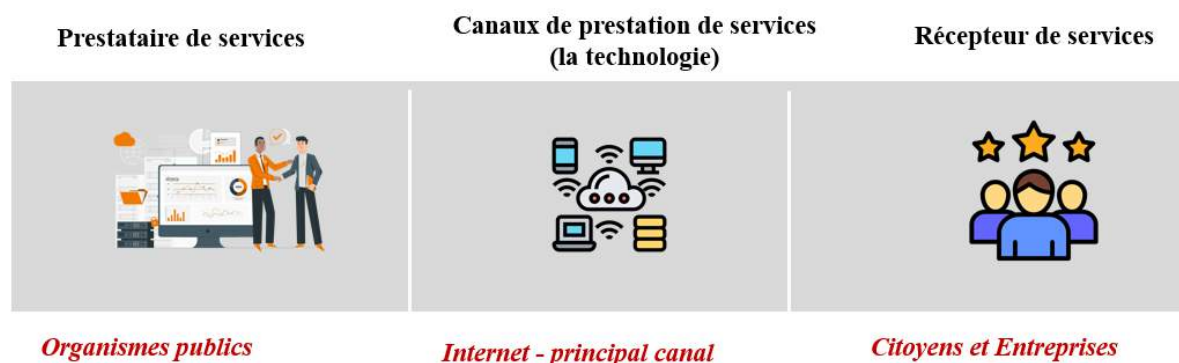


Figure 1 : Composantes des services électroniques

Dans le contexte de l'e-Gouvernement, le prestataire de services est identifié comme l'organisme public ou le fournisseur de e-services et l'internet constitue le principal canal de transmission de services. Quant aux citoyens et aux entreprises, ils représentent les récepteurs de services.

S'agissant des types de e-services, cinq (5) différents types ont été identifiés, à savoir : *le service informationnel, interactionnel, semi-transactionnel, transactionnel et intégré* (tableau 1).

Tableau 1 : Différents types de e-services

Type de e-services	Description
Service Informationnel	Ces services fournissent des informations statiques et non interactives aux utilisateurs. <i>Il peut s'agir de sites web gouvernementaux avec des informations sur les lois, les règlements, les politiques, les brochures téléchargeables, etc.</i>
Service Interactionnel	Un service interactionnel est un type de service en ligne qui permet une communication bidirectionnelle entre l'utilisateur et le fournisseur du service. <i>Contrairement aux services purement informatifs, un service interactionnel offre la possibilité à l'utilisateur de poser des questions, de recevoir des réponses, ou de soumettre des informations via une interface interactive.</i>
Service Semi-transactionnel	Ces services permettent aux utilisateurs d'initier une transaction (remplir des formulaires ou entamer des démarches) en ligne et de la finaliser manuellement. <i>Ils facilitent le processus de demande en permettant aux utilisateurs de commencer en ligne, tout en nécessitant une vérification ou une validation manuelle.</i>
Service transactionnel	Ces services permettent aux utilisateurs d'effectuer une transaction complète en ligne, de bout en bout. <i>Il peut s'agir d'un paiement en ligne de factures, renouvellement de licences, réservation de rendez-vous gouvernementaux, etc.</i>
Service Intégré	Ces services permettent aux utilisateurs d'effectuer une transaction en ligne avec plusieurs institutions, offrant une expérience intégrée. <i>Il peut s'agir de portails unifiés pour les services gouvernementaux, plateformes intégrées pour les services de santé, éducation, et emploi.</i>

PARTIE 1 : APPROCHE METHODOLOGIQUE

I. Méthodologie de la phase de préparation

I.1. Identification des parties prenantes (entités publiques)

Les structures étatiques identifiées et enquêtées sont les Ministères, les Institutions, les Autorités Administratives Indépendantes, les Unions des Associations des Collectivités Territoriales, les Structures ou Programmes Sous tutelle et les Fédérations des associations des consommateurs.

Ces structures identifiées ont fait l'objet d'un échantillonnage stratifié à deux niveaux (figure 2). Le premier a mis l'accent sur tous les Ministères, les Institutions, les Autorités Administratives Indépendantes, les Unions des Associations des Collectivités Territoriales. Quant au second niveau, il s'est focalisé sur les Structures Sous tutelle des Ministères et Institutions. Etant donné que le second niveau est sous tutelle du premier, ce dernier a été priorisé dans l'échantillonnage. Au total, ***Cent quarante-sept (147)*** entités gouvernementales ont été sélectionnées et enquêtées.

I.2. Méthode de classification des e-services

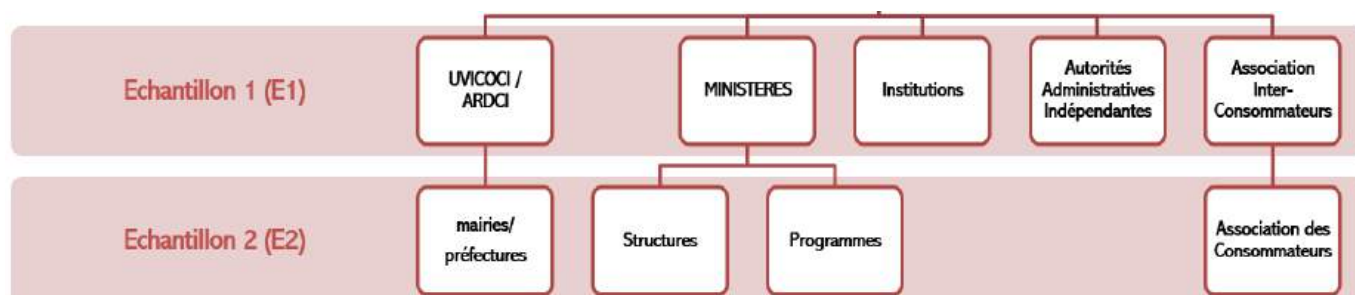


Figure 2: Stratification des parties prenantes

La méthode de classification des e-services vise à identifier, catégoriser et structurer les e-services publics afin de faciliter leur accès, leur évaluation et leur amélioration. Cette approche s'est réalisée autour de quatre (4) étapes clés, notamment la collecte, le traitement des données, la catégorisation et la cartographie (figure 3).

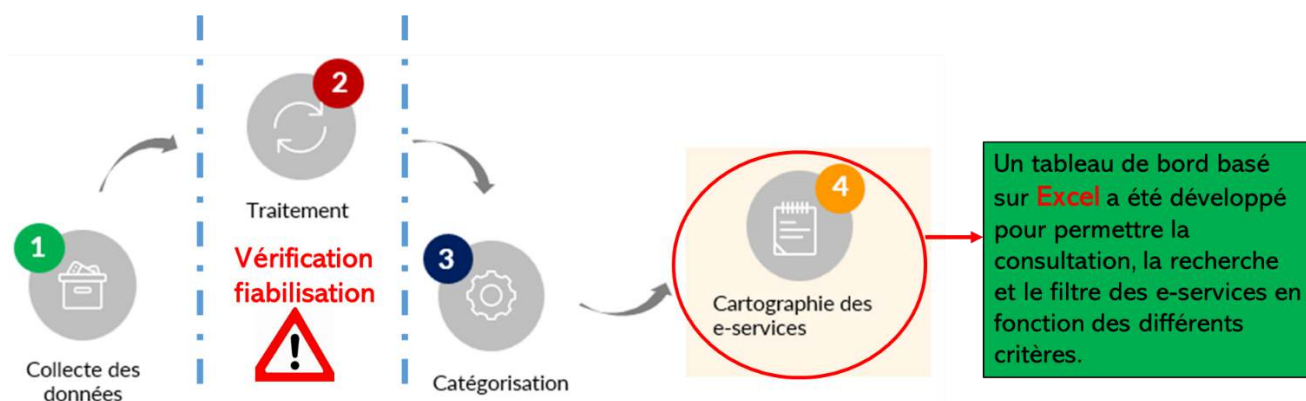


Figure 3: Méthode de classification

I.2.1. Collecte des données

La première étape du processus de classification et de cartographie des e-services publics consiste à collecter l'ensemble des informations disponibles. Cette collecte s'est appuyée sur les données des entretiens avec les responsables des e-services à travers le formulaire *Google Forms*, ainsi que les échanges avec les différents prestataires de solutions informatiques.

I.2.2. Traitement des données

Le traitement vise à produire des données fiables et exploitables pour une classification et une cartographie précise. Il s'est articulé autour de plusieurs étapes :

I.2.2.1. Structuration des informations collectées

Les données ont été organisées selon différents champs :

- *Nature du e-service* : Domaine d'application du service (Ex : service de santé, service de gouvernance et de contrôle financier, etc.).
- *Nom officiel du e-service* : Intitulé officiel.
- *Type du e-service* : Informationnel, Interactionnel, Semi-Transactionnel, Transactionnel, Intégré.
- *Description du e-service* : Présentation des fonctionnalités et des usages.
- *Statut du e-service* : Indication sur la disponibilité du service (en service ou en projet).
- *Date de mise en service* ;
- *Prestataire de solution Informatique* : Entité ayant développé ou implémenté la solution.

- *Organisme public bénéficiaire* : Ministère, Institution, administration ou structure publique en charge.
- *Collaborateur(s) public(s) pour la mise en œuvre du service* : Ministère, Institution, administration ou structure publique ayant contribué à la mise en œuvre du service.
- *URL du e-service* : Lien direct vers la plateforme ou l'application.
- *Support d'accès* : Application web, application mobile, code USSD, mixte.
- *Modalités d'accès* : Accès libre, accès avec inscription, accès avec authentification, accès mixte.
- *Conditions d'accès* : Gratuit, payant, hybride.
- *Public cible* : catégories d'utilisateurs concernés (citoyens, entreprises, administrations, etc.).

I.2.2.2. Le nettoyage des données :

Il a consisté à :

- Supprimer les doublons : lors de la collecte des informations, certains e-services ont été référencés plusieurs fois sous des noms légèrement différents ou par différentes sources.
- Éliminer les incohérences : certains champs contenaient des erreurs de saisie, des informations contradictoires ou mal formatées.
- Identifier et compléter les données manquantes : une vérification a été réalisée pour identifier les champs vides ou partiellement renseignés.

I.2.2.3. La validation des sources

Pour garantir la fiabilité, deux étapes sont mises en place :

- La vérification des informations auprès des entités responsables : chaque donnée collectée a été confrontée aux sources officielles, notamment les ministères, administrations et prestataires concernés, afin d'éviter toute approximation ou erreur.
- La mise à jour avec les données les plus récentes : les e-services publics évoluent continuellement (ajout de nouvelles fonctionnalités, changement de prestataire, modification des modalités d'accès, etc.). Une veille est effectuée pour s'assurer que les informations intégrées reflètent bien la situation actuelle.

I.2.2.4. L'uniformisation des formats

L'harmonisation comprend :

- La normalisation des intitulés et catégories : les différents champs de la base de données doivent suivre une nomenclature standardisée pour éviter les disparités.
- L'adoption d'un format de données structuré : les informations sont organisées selon un modèle précis (textuel, numérique, catégoriel, etc.), ce qui permet d'éviter toute ambiguïté lors de leur traitement et analyse.

I.2.3. Catégorisation des e-services

Pour assurer une catégorisation efficace et pertinente, plusieurs critères ont été retenus :

- ***La catégorisation par nature du service*** : cette classification repose sur le domaine d'application du service public. Elle permet d'identifier le secteur d'activité concerné et d'optimiser la recherche des services en fonction des besoins des usagers.
- ***La catégorisation par type de service*** : cette catégorisation repose sur le degré d'interaction entre l'utilisateur et l'administration : Informationnel, Interactionnel, Semi-transactionnel, Transactionnel et Intégré.
- ***La catégorisation par organisme public bénéficiaire*** : chaque e-service est rattaché à une entité publique qui en assure le développement, l'exploitation et la maintenance. Cette catégorisation permet d'identifier rapidement le Ministère, l'Institution, l'Autorité Administrative Indépendante et les Structures Sous tutelle.
- ***La catégorisation par support d'accès*** : les e-services publics peuvent être accessibles via différents canaux numériques. Cette catégorisation prend en compte les supports technologiques utilisés, comme l'application web, l'application mobile, le Code USSD ou le Mixte.
- ***La catégorisation par modalités d'accès*** : ce critère définit les conditions d'accès aux services en fonction de leur degré de sécurité et de confidentialité, notamment l'accès libre, l'accès avec inscription, l'accès avec authentification et l'accès mixte.

II. Méthodologie des tests et évaluations des e-services

L'évaluation des e-services publics a pour but de fournir une analyse approfondie et objective de leur performance, leur accessibilité et leur impact économique.

II.1. Normes et obligations associées aux critères de test et évaluation

Les critères d'évaluations tels que définis répondent à des normes et obligations internationales, à savoir :

II.1.1 Accessibilité

II.1.1.1. Norme : WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)



Les WCAG sont des recommandations internationales qui définissent comment rendre les contenus web accessibles aux personnes handicapées. Elles imposent :

- Perceptibilité : les informations doivent être présentées de manière compréhensible pour tous.
- Utilisabilité ou manipulable : l'interface doit permettre une navigation simple, y compris via clavier.
- Compréhensibilité : les contenus et processus doivent être clairs et prédictibles.
- Robustesse : les contenus doivent être interprétables par une large variété de technologies d'assistance.

II.1.1.2. Norme : ISO 9241-171 (Ergonomie de l'interaction homme-système - Accessibilité des logiciels)

Cette norme impose des exigences pour concevoir des logiciels accessibles à tous, y compris les utilisateurs handicapés, avec des recommandations sur la personnalisation de l'interface et l'adaptation aux technologies d'assistance.

II.1.2 Efficacité

II.1.2.1. Norme : ISO 9241-11 (Ergonomie - Qualité d'usage)

Cette norme définit l'efficacité comme la capacité d'un service ou d'un système à permettre aux utilisateurs d'atteindre leurs objectifs de manière rapide, précise et complète. L'évaluation de l'efficacité implique la mesure de la performance du service, en particulier par rapport aux objectifs de l'utilisateur.

II.1.2.2. Norme : ISO/IEC 25010 (Qualité des logiciels et systèmes)

La norme précise que l'efficacité doit être mesurée en termes de temps de réponse du système et de l'utilisation optimale des ressources (processeur, mémoire, réseau, etc.). La norme met en

avant la « **compatibilité** » comme une caractéristique de qualité, ce qui inclut l'interopérabilité avec différents systèmes d'exploitation, matériels, ou autres plateformes logicielles.

II.1.3. Facilité d'utilisation

II.1.3.1. Norme : ISO 9241-110 (Ergonomie de l'interaction homme-système – Principes de dialogue)

Cette norme est centrée sur la conception d'interfaces utilisateur qui soient intuitives et adaptées aux besoins des utilisateurs. Elle précise les principes fondamentaux de conception qui doivent être suivis pour garantir une interaction fluide, logique et cohérente. Cela inclut des éléments comme la clarté de la navigation, la visibilité des actions disponibles, et la prévisibilité des résultats d'une action donnée.

II.1.3.2. Norme : ISO/IEC 25010 (Qualité des logiciels et systèmes)

Au-delà de l'ergonomie de l'interface, cette norme impose une évaluation globale de l'expérience utilisateur (UX). L'UX englobe la convivialité, la facilité d'apprentissage, la satisfaction des utilisateurs, ainsi que la manière dont l'utilisateur perçoit la valeur du produit.

II.1.4. Fiabilité : Norme ISO/IEC 22301 (Management de la continuité d'activité)

Cette norme va au-delà de la simple gestion de la sécurité en imposant des mesures pour assurer la disponibilité continue des services critiques. Elle oblige les entreprises à prévoir des mécanismes de continuité en cas de perturbation, qu'elle soit due à des événements externes (désastre naturel, cyberattaque) ou internes (pannes système, erreurs humaines).

II.1.5 Sécurité

II.1.5.1. Norme : ISO/IEC 27001

L'ISO/IEC 27001 est une norme internationale qui définit un cadre pour la gestion de la sécurité de l'information. Elle impose des exigences strictes sur la gestion des risques liés à la sécurité des données, notamment la protection des informations sensibles, la gestion des accès et des droits utilisateurs, ainsi que la mise en œuvre de contrôles de sécurité pour prévenir les violations de données.

II.1.5.2. Référence : Loi ivoirienne n° 2013-450 du 19 juin relative à la protection des données à caractère personnel

La Loi ivoirienne n° 2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel a pour objet de protéger les droits et libertés fondamentaux des personnes physiques en ce qui concerne le traitement de leurs données personnelles. Elle définit les données personnelles comme toute information relative à une personne identifiée ou identifiable, incluant des données telles que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'image, la voix, la localisation, ou tout élément propre à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, culturelle, sociale ou économique. Elle impose des obligations strictes aux responsables du traitement, notamment la garantie de la légitimité, la loyauté, la confidentialité et la sécurité des données traitées.

II.1.6. Économies de coûts et de temps

II.1.6.1. Norme : ISO/IEC 38500 (Gouvernance des technologies de l'information)

La norme ISO/IEC 38500 recommande aux organisations d'adopter une approche systématique pour évaluer l'efficacité économique des solutions technologiques. Elle propose de mesurer les coûts d'implémentation et d'exploitation des technologies, en les comparant avec la valeur qu'elles apportent à l'organisation (productivité, innovation, satisfaction des utilisateurs).

II.1.6.2. Bonnes pratiques ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

ITIL, en tant que cadre de bonnes pratiques pour la gestion des services informatiques, recommande l'utilisation d'indicateurs financiers pour suivre l'efficacité des processus informatiques. Il s'agit d'analyser les gains de productivité issus de la digitalisation des processus administratifs, ainsi que les économies de coûts réalisées par la rationalisation des ressources et des services.

II.2. Outils de test

Les outils sont utilisés pour effectuer des tests dans divers domaines essentiels à la qualité d'un e-service : sécurité, accessibilité, facilité d'utilisation, performance et fiabilité.

II.2.1. QUALYS SSL



Qualys SSL est un outil de test qui se concentre sur la sécurité des certificats SSL/TLS utilisés pour sécuriser les connexions sur Internet. Cet outil permet de vérifier la configuration SSL/TLS d'un serveur web, en s'assurant que les communications entre les utilisateurs et le site sont cryptées de manière appropriée.

II.2.2. WAVE (Web Accessibility Evaluation Tool)



WAVE est un outil développé par WebAIM pour l'évaluation de l'accessibilité des sites web. Il permet de tester la conformité d'un site avec les normes d'accessibilité, telles que les WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). WAVE identifie des erreurs et des problèmes d'accessibilité, comme l'absence de texte alternatif pour les images, des contrastes insuffisants, des problèmes de navigation au clavier, etc.

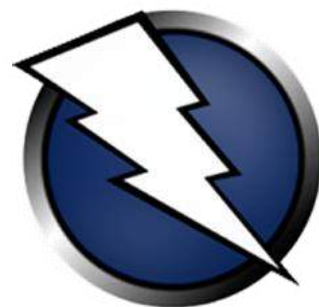
II.2.3. Google Pagespeed Insights

Google PageSpeed Insights est un outil d'analyse de la performance d'un site web, en particulier le temps de chargement. Cet outil fournit des recommandations pour améliorer la vitesse d'un site, ce qui est crucial non seulement pour l'expérience utilisateur, mais aussi pour le référencement naturel (SEO). Il mesure des indicateurs tels que le "First Contentful Paint" (FCP), le "Largest Contentful Paint" (LCP), et le "Cumulative Layout Shift" (CLS).



II.2.4. OWASP ZAP (Zed Attack Proxy)

OWASP ZAP est un outil open-source de sécurité qui permet de tester la sécurité des applications web. Il est principalement utilisé pour identifier les vulnérabilités dans les applications, comme les injections SQL, les failles XSS (Cross-Site Scripting), ou encore les problèmes de configuration qui pourraient exposer un site à des attaques.



II.3. Méthode de test et évaluation

II.3.1. Grille des tests et évaluations

Cette section détaille les critères d'évaluation et les tests à réaliser afin de mesurer la performance et la conformité du service. Elle définit les indicateurs clés de performance (KPI) permettant d'évaluer la qualité, la fiabilité et l'efficacité du service. Chaque critère est testé selon une méthodologie précise à l'aide d'outils adaptés afin d'obtenir des résultats concrets et mesurables.

Les tests couvrent plusieurs aspects essentiels tels que la qualité, l'accessibilité, la facilité d'utilisation, la sécurité, la fiabilité et l'impact économique. Les données obtenues à l'issue de ces évaluations sont consignées dans un fichier Excel, permettant une analyse détaillée des performances des e-services délivrés pour chaque entité publique.

Tableau 2 : Grille des tests et évaluations

KPI	Critère à évaluer	Test à réaliser	Outils/Techniques	Résultat attendu
Qualité	Étendue de la couverture	Audit fonctionnel vérifiant que le e-service traite toutes les étapes du processus dans lequel s'inscrit le e-service.	Analyse des flux et tests de bout en bout	Toutes les étapes sont couvertes
	Fonctionnalité du service	Tests pratiques	Vérification sur différents supports	Service opérationnel sans dysfonctionnements majeurs
	Interopérabilité	Tests d'intégration vérifiant que le système du service communique avec d'autres systèmes de l'administration	Analyse des API et flux d'échanges	Communication fluide avec les autres systèmes gouvernementaux
Accessibilité	Disponibilité 24/7	Accéder au service à plusieurs moments de la journée et la nuit (heure ouvrée/non ouvrée, weekend).	Tests manuels	Disponibilité supérieure à 99%
	Compatibilité multiplateforme	Tester l'accès via PC, smartphone, tablette, plusieurs navigateurs (Chrome, Firefox, Safari, Edge).	Tests multi-terminaux + rapport de compatibilité fourni par le prestataire	Service pleinement fonctionnel sur chaque plateforme
	Accessibilité pour handicapés	Audit de conformité WCAG + tests avec des utilisateurs ayant différents handicaps.	Test via l'outil WAVE	Conformité WCAG niveau AA minimum
Efficacité	Temps de réponse rapide	Mesurer le temps de chargement de pages et d'exécution de tâches clés (formulaire, téléchargement).	Test via l'outil Google PageSpeed Insights	Temps de réponse < 10 secondes

Facilité d'utilisation	Interface intuitive	Évaluation heuristique par expert UX (méthode Nielsen).	Checklist manuelle d'évaluation heuristique	Score $\geq 80\%$ de conformité UX
	Disponibilité de guides et FAQ	Vérifier l'existence et la qualité de la documentation utilisateur (guides, vidéos, FAQ).	Analyse documentaire	Documentation complète, facile à comprendre et à jour
Fiabilité	Sauvegarde et redondance	Examiner les politiques de sauvegarde et simuler une restauration après perte de données.	Audit documentaire + Test de restauration	Données restaurées avec succès et intégrité vérifiée
Sécurité	Protection des données personnelles	Audit de sécurité sur le chiffrement (SSL/TLS) et la gestion des données sensibles.	Test via l'outil QUALYS SSL Labs Test	Certificat SSL valide, chiffrement fort (TLS 1.2 ou 1.3)
	Authentification sécurisée	Vérifier l'implémentation d'authentification forte (2FA).	Audit des parcours de connexion	2FA fonctionnel pour les services sensibles
	Pentest	Tester la résistance du service aux attaques (injection, XSS, etc.).	Pentest via l'outil OWASP ZAP	Aucun risque critique ou majeur détecté
Économies de coûts et temps	Réduction des coûts administratifs	Comparer les coûts avant/après la digitalisation.	Collecte et analyse des données financières et opérationnelles	Réduction mesurable des coûts administratifs
	Gain de temps pour l'utilisateur	Comparer le temps nécessaire pour effectuer la démarche en ligne vs physique.	Collecte et analyse des données + observation terrain	Gain de temps d'au moins 30%

Innovation et adaptation	Fréquence des mises à jour	Examiner les logs de version et les release notes.	Analyse documentaire + entretien avec le fournisseur	Mise à jour au moins trimestrielle
	Conformité réglementaire	Vérifier la conformité avec la réglementation locale (Côte d'Ivoire).	Vérification des certifications, audits de conformité et conditions d'utilisation	100% de conformité avec les textes applicables

II.3.2. Calcul du score et évaluation de la conformité du e-Service

Cette activité vise à attribuer un score global au e-service en évaluant plusieurs critères, regroupant chacun plusieurs questions. Ce score permettra de mesurer le niveau de conformité du service et d'identifier les axes d'amélioration. En effet :

- chaque question est évaluée selon une grille de notation de 1 à 5 (1 = Très insuffisant, 5 = Exemplaire) ;
- le score de chaque critère est obtenu en faisant la moyenne des scores de chaque question assignée au critère ;
- le score global est obtenu en faisant la moyenne des scores de chaque critère ;
- une interprétation du niveau de conformité est définie en fonction du score obtenu.

Formule de calcul

$$\text{Score du critère} = \frac{\sum \text{Scores des questions assignées}}{\text{Nombre total de questions assignées}}$$

$$\text{Score Global} = \frac{\sum \text{Scores des critères}}{\text{Nombre total de critères}}$$

III. Méthodologie d'échantillonnage des usagers finaux

Dans le cadre de la collecte des besoins et points de douleurs des usagers, la méthode d'échantillonnage utilisée est la méthode probabiliste en grappe. L'échantillonnage en grappe est défini comme une méthode d'échantillonnage dans laquelle le chercheur crée plusieurs grappes de personnes issues d'une population présentant des caractéristiques homogènes et ayant des chances égales de faire partie de l'échantillon. Dans le cadre de cette étude, un accent particulier est mis sur le Grand Abidjan, conformément au périmètre défini par les Termes de Référence. C'est une zone urbaine dense, à forte concentration de structures publiques et de services numériques, de population connectée et diversifiée, avec un large éventail de profils socio-économiques et professionnels. La population étudiée comprend les usagers des services publics ainsi que les fonctionnaires et agents publics en interaction directe avec ces services.

III.1. Détermination de la taille de l'échantillon

La taille de l'échantillon représentatif des usagers de l'ensemble des enquêtés a été déterminée à partir des données de recensement de 2021. Le nombre de population de la zone d'étude étant de 6 321 017 habitants, l'échantillon à enquêter a été obtenu à l'aide de la formule de Fischer :

$$n_0 = \frac{Z^2 \times p \times (1 - p)}{E^2}$$

Où :

- Z = valeur critique z (pour 95% de confiance, $Z=1,96$)
- p = proportion attendue (si inconnue, on utilise $p=0,5$ pour maximiser la taille)
- E = marge d'erreur souhaitée (pour $\pm 5\%$)

$$\text{Alors : } n_0 = \frac{(1,96)^2 \times 0,5(1-0,5)}{(0,05)^2} = 385$$

Dans le processus de l'enquête, un réajustement de la taille de l'échantillon a été fait pour assurer une représentativité. Ainsi, le Taux de Réponse a été estimé à 95%. Dès lors, la taille d'échantillon des usagers corrigée est :

$$N_{\text{invites}} = \frac{n}{TR}$$

Pour un Taux de Réponse (TR) à 95%, nous avons : $385 \div 0,95 = 405,26 \simeq 406$ invitations.

Dans les études par sondage, le regroupement peut entraîner un effet de plan qui influence la précision des estimations, nécessitant des ajustements de la taille des échantillons. Alors, le calculateur d'effet de conception ou design effect (DEFF) est utilisé, afin d'estimer l'impact de l'échantillonnage en grappes. Cet outil est essentiel pour garantir des inférences statistiques précises et améliorer la fiabilité des enquêtes. Par conséquent, le DEFF à 0,75 ;

$$\text{alors : } n_{\text{corr}} = n \times DEFF$$

$$\text{On a : } 385 \times 0,75 = 288,75 \simeq 289$$

En définitive, la taille de l'échantillon est : $406 + 289 = \mathbf{695}$

La population du district d'Abidjan est répartie comme suit 49,3% de femmes et 50,7% d'hommes. Alors, la taille d'échantillon a été répartie selon la proportion de chaque genre. Ce qui revient à enquêter 341 femmes et 354 hommes.

Par ailleurs, étant donné que les e-services ciblent également les entreprises, l'échantillon global comprendra aussi ces dernières.

III.2. Stratégie de diffusion des questionnaires

Afin de maximiser la portée et de garantir la diversité des profils répondants, une stratégie de diffusion mixte a été adoptée. Celle-ci repose à la fois sur une diffusion numérique large, orientée vers les populations connectées, et sur une mobilisation institutionnelle et communautaire, permettant d'atteindre l'échantillon usagers définis.

IV. Méthodologie fondée sur la priorisation des e-services publics

La priorisation des e-services publics ne peut être réalisée de manière efficace que si elle repose sur une méthodologie rigoureuse, transparente et adaptée au contexte institutionnel et socio-économique de la Côte d'Ivoire. Cette méthodologie permet d'objectiver le processus de décision et de garantir que les choix effectués répondent à la fois aux besoins des citoyens et aux capacités de l'administration.

IV.1. Critères de priorisation

La priorisation des e-services publics repose sur une approche multicritère intégrant les dimensions *d'impact, de faisabilité, de stratégie*, ainsi que le *retour sur investissement (ROI)*. Toutefois, il convient de préciser que le ROI a été considéré comme une constante dans le cadre de cette étude, en raison de la difficulté rencontrée lors de la collecte de données financières fiables relatives aux e-services.

Les critères retenus, issus directement des activités préparatoires (préparation, classification, analyse, consultation et coordination), garantissent une évaluation équilibrée et cohérente, alignée sur les objectifs globaux de modernisation de l'administration publique et sur les orientations de la Stratégie Nationale de Transformation Numérique (STNCI 2025-2035).

IV.1.1. Critères d'impact

Pour évaluer pleinement l'efficacité et la portée des e-services, il est essentiel de considérer leurs impacts selon plusieurs dimensions :

- **Impact citoyen** : il s'agit de mesurer le nombre potentiel d'utilisateurs, la fréquence d'utilisation et l'amélioration de l'expérience usager.
- **Impact administratif** : cette dimension permet d'évaluer les gains en efficacité interne, la simplification des procédures et la réduction des coûts de gestion.
- **Impact social** : il convient d'apprécier la contribution des e-services à l'inclusion numérique, à l'accessibilité pour les populations vulnérables et à la réduction des inégalités territoriales.
- **Impact économique** : cette analyse porte sur les bénéfices attendus pour les entreprises, notamment la réduction des charges administratives et la stimulation indirecte de l'activité économique.

IV.1.2. Critères de faisabilité

L'évaluation de la faisabilité des e-services repose sur la complexité technique, les ressources disponibles, les délais de mise en œuvre et les risques identifiés, incluant aspects techniques, organisationnels, réglementaires et de cybersécurité.

IV.1.3. Critères stratégiques

L'évaluation stratégique des e-services prend en compte leur alignement avec les priorités gouvernementales, la conformité réglementaire et juridique, l'interopérabilité avec les systèmes existants, ainsi que leur durabilité et capacité d'évolution.

IV.1.4. Critère de retour sur investissement (ROI)

L'évaluation financière des e-services considère le coût de mise en œuvre, les économies administratives attendues, les bénéfices socio-économiques et la durabilité financière sur le moyen et long terme.

IV.1.5. Critère Benchmark

Ce critère évalue dans quelle mesure l'e-service étudié a été mis en œuvre et réussi dans d'autres pays lors de leurs programmes de digitalisation. Plus le service est couramment priorisé à l'international, plus la note est élevée. Il permet de valoriser les e-services qui sont déjà reconnus comme "quick wins" universels et d'identifier ceux qui sont plus expérimentaux ou contextuels.

IV.2. Méthode de priorisation

La priorisation des e-services publics repose sur une approche méthodologique combinant plusieurs outils complémentaires, permettant d'évaluer les services de manière objective et de définir un ordre de priorité réaliste et stratégique.

IV.2.1. Matrice d'évaluation multicritère

La matrice d'évaluation multicritère constitue l'outil central de la priorisation. Elle permet d'évaluer chaque e-service sur la base des critères susmentionnés reflétant la priorité du service.

NB : les résultats d'évaluation des critères de priorisation des e-services sont issues des activités précédentes. Chaque phase a permis de collecter et d'analyser des données qui servent de base à l'évaluation et au classement des services. Pour garantir transparence et cohérence, ces données sont synthétisées dans le tableau récapitulatif ci-dessous, montrant leur contribution à chaque critère.

Tableau 3: Récapitulatif des critères de priorisation des e-services

ACTIVITE	DONNEES MOBILISEES	UTILISATION DANS LA PRIORISATION
Activité 1 : Préparation	- Contexte réglementaire et juridique - Ressources disponibles (budget, personnel, infrastructures) - Contraintes temporelles - Objectifs stratégiques gouvernementaux	- Pondération des critères selon les priorités stratégiques - Définition des contraintes de faisabilité - Établissement des seuils d'acceptabilité
Activité 2 : Classification	- Typologie des services (informationnels, interactionnels, semi-transactionnels, transactionnels et intégrés) - Niveau de maturité numérique actuel - Domaines fonctionnels couverts - Publics cibles identifiés	- Attribution de coefficients selon le type de service - Évaluation de la complexité de développement - Identification des prérequis techniques
Activité 3 : Analyse et Évaluation	- Évaluation de la qualité technique - Performance et accessibilité - Sécurité et conformité - Interopérabilité	- Scoring de la faisabilité technique - Évaluation des risques de mise en œuvre - Estimation des efforts de développement
Activité 4 : Consultation et Engagement des Utilisateurs	- Besoins exprimés par les citoyens - Niveau de satisfaction actuel - Fréquence d'utilisation souhaitée - Priorités des utilisateurs	- Scoring de l'impact citoyen - Pondération selon la demande utilisateur - Identification des services critiques
Activité 5 : Collaboration et Coordination	- Capacités organisationnelles - Niveau de coopération interinstitutionnelles - Ressources mobilisables - Contraintes opérationnelles	- Évaluation de la faisabilité organisationnelle - Planification des dépendances - Allocation optimale des ressources

IV.2.2. Méthode MoSCoW

La méthode MoSCoW, acronyme pour Must Have, Should Have, Could Have et Won't Have, est utilisée en complément pour classer les e-services selon leur criticité et leur urgence de mise en œuvre. Elle permet de définir rapidement quelles initiatives doivent être mises en priorité et lesquelles peuvent être planifiées ultérieurement.

Les catégories de classification sont les suivantes :

- **Must have (doit avoir)** : services essentiels et obligatoires, dont la mise en œuvre est indispensable pour répondre aux besoins critiques des citoyens ou aux obligations légales ;
- **Should have (devrait avoir)** : services importants mais non critiques, dont le déploiement apporte une valeur ajoutée significative mais peut être planifié après les services essentiels ;
- **Could have (pourrait avoir)** : services souhaitables, dont la mise en œuvre est bénéfique mais dépend de la disponibilité des ressources et des contraintes opérationnelles ;
- **Won't have (ne pas avoir)** : services reportés à une phase ultérieure, dont la mise en œuvre n'est pas prioritaire dans le cadre du plan actuel.

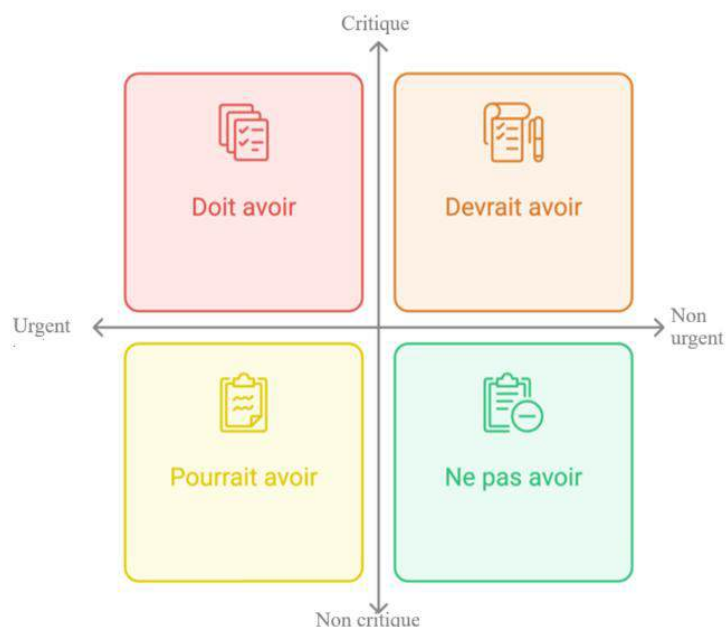


Figure 4 : Matrice de priorisation selon la méthode MoSCoW

PARTIE 2 : RESULTATS

I. Identification du cadre légal et réglementaire des e-services

L'administration électronique (e-Gouvernement) peut être définie comme l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) par les administrations publiques dans le but de rendre les services publics plus accessibles à leurs usagers et d'en améliorer le fonctionnement interne. Il existe, en Côte d'Ivoire, un cadre légal et réglementaire pour le développement de l'administration électronique. A cet égard, on peut distinguer entre *le cadre général relatif aux communications électroniques* et *le cadre spécifique aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives*, la coordination des initiatives de digitalisation en Côte d'Ivoire et l'adhésion de la Côte d'Ivoire à certaines instances régionales.

I.1. L'existence des lois générales favorables au développement de l'administration électronique

Le développement de l'e-administration en Côte d'Ivoire est favorisé par l'existence de plusieurs lois sectorielles, parmi lesquelles :

- *La loi n° 2024-352 du 06 juin 2024 relative aux communications électroniques*, abrogeant l'ordonnance de 2012, qui modernise le cadre juridique en régissant la couverture numérique du territoire, le service universel des communications électroniques et les droits des usagers. La mise en œuvre de cette loi nécessite l'adoption de décrets d'application complémentaires, notamment en ce qui concerne la gestion des réseaux publics et l'utilisation des fréquences satellitaires.
- *La loi n° 2017-803 du 07 décembre 2017 d'orientation de la société de l'information*, qui érige l'accès à internet en droit fondamental, promeut le développement du très haut débit et de l'inclusion numérique, et garantit le principe de neutralité de l'internet. Bien que le décret n° 2018-875 ait créé la Commission Nationale de Développement de la Société de l'Information (CNDSI), cette dernière n'est pas opérationnelle.
- *La loi n° 2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel*, qui établit un cadre pour la collecte et le traitement des données personnelles, garantit les droits des personnes concernées et confie à l'ARTCI le rôle d'autorité de protection. L'alignement des pratiques de l'administration publique sur cette loi demeure un défi.

- ***La loi n° 2013-451 du 19 juin 2013 relative à la lutte contre la cybercriminalité***, qui définit la cybercriminalité et met en place un dispositif de répression. Le décret n° 2024-958 a créé l'Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) afin de renforcer la coordination de la lutte contre la cybercriminalité. Il est impératif d'assurer la mise en œuvre effective des missions de l'ANSSI.
- ***La loi n° 2013-546 du 30 juillet 2013 relative aux transactions électroniques***, qui reconnaît la validité de l'écrit électronique, encadre la signature électronique et la cryptologie.

Les décrets ci-dessous viennent apporter des précisions sur ces dispositions :

- Décret n° 2014-104 du 12 mars 2014 portant définition des conditions de fourniture des prestations de cryptologie ;
- Décret n° 2014- 106 du 12 mars 2014 fixant les conditions d'établissement et de conservation de l'écrit et de la signature sous forme électronique ;
- Décret n° 2016-851 du 19 octobre 2016 fixant les modalités de mise en œuvre de l'archivage électronique ;
- Décret n°2021-917 du 22 décembre 2021 définissant les procédures d'audits, de contrôle et de certification des systèmes d'information.

En conclusion, le cadre juridique ivoirien en matière d'administration électronique est en constante évolution. L'effectivité de ce cadre dépendra de l'adoption rapide des décrets d'application manquants et de la mise en œuvre effective des dispositifs prévus par la loi, notamment en matière de protection des données personnelles et de lutte contre la cybercriminalité.

I.2. L'existence d'un cadre légal et réglementaire spécifique pour le développement de l'administration électronique

Le développement de l'administration électronique en Côte d'Ivoire s'appuie sur un corpus juridique spécifique, centré principalement sur l'**Ordonnance n° 2017-500 du 02 août 2017 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives**.

Elle définit le e-service ou service électronique comme « *tout système d'information ou logiciel permettant aux usagers de procéder par voie électronique à des démarches ou formalités ; il comprend les traitements automatisés permettant aux usagers d'effectuer, à leur initiative et quelle que soit leur situation géographique, des démarches administratives dématérialisées de*

toute nature, d'y joindre, le cas échéant, des pièces justificatives et, au choix des services et des établissements concernés, d'en obtenir une réponse par voie électronique ».

Son contenu porte sur les modes de création, l'accessibilité, l'urbanisation des systèmes d'information, les règles de sécurité, l'interopérabilité, la saisine, les délais et le règlement des litiges.

Plus spécifiquement :

- ***Création des e-services et cadre juridique*** : le fondement juridique de la création des e-services est établi par ***l'article 4 de l'Ordonnance*** qui stipule « *il peut être créé, sous la responsabilité d'une ou plusieurs autorités administratives, un ou plusieurs e-services publics.*

Les e-services sont créés par :

- *décret pris en Conseil des Ministres, lorsque leur mise en œuvre implique le traitement de données à caractère ou déroge à une exigence fixée par décret ;*
 - *arrêté interministériel des ministères concernés dans tous les autres cas. ».*
- ***Accessibilité et saisine de l'administration*** :
 - ***l'article 5 de l'Ordonnance*** prévoit que l'ensemble des e-services soit accessible à partir d'un **portail électronique** mis en place par l'État, dont les modalités sont fixées par décret pris en Conseil des Ministres ;
 - ***l'article 6*** permet la mise à disposition d'un espace numérique de stockage accessible en ligne pour l'utilisateur, afin de conserver et communiquer des informations et documents utiles ;
 - ***l'article 23*** autorise tout usager identifié auprès d'une autorité administrative disposant d'un e-service à adresser une demande, une déclaration, un document ou une information par voie électronique. La saisine par voie électronique suffit, et l'utilisateur n'est pas tenu de fournir des informations ou documents déjà disponibles auprès de cette administration ou d'une administration interopérable. L'administration doit accuser réception dans un délai de 24 heures.
 - ***Echanges de données et règlement des litiges*** :
 - ***l'article 33*** de l'Ordonnance dispose que les autorités administratives échangent entre elles toutes les données ou informations strictement nécessaires au traitement d'une demande publique. L'utilisateur est informé de ces échanges et bénéficie d'un droit d'accès et de rectification ;

- les litiges sont résolus par le biais de médiateurs. Chaque autorité administrative est tenue de désigner au moins un médiateur pour le règlement des litiges nés de l'utilisation de ses e-services.

En application de l'ordonnance sur les e-services, plusieurs décrets ont été pris s'agissant des conditions techniques de création de ces e-services :

- *Décret n° 2021-911 du 22 décembre 2021 portant adoption du cadre commun d'architecture de référentiel de données ;*
- *Décret n° 2021-912 du 22 décembre 2021 portant adoption du cadre commun d'urbanisation des systèmes d'information de l'Etat ;*
- *Décret n° 2021-913 du 22 décembre 2021 portant adoption du Référentiel général d'interopérabilité des systèmes d'information ;*
- *Décret n° 2021-915 du 22 décembre 2021 portant adoption de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'Administration Publique et son annexe ;*
- *Décret n° 2021-916 du 22 décembre 2021 portant adoption du Référentiel Général de Sécurité des Systèmes d'Information et du Plan de Protection des Infrastructures Critiques et ses 2 annexes.*

En conclusion, depuis 2013, le gouvernement a mis en place un programme de gouvernance électronique dénommé « e-Gouv ». Ce programme vise à développer l'usage des TIC afin d'améliorer la qualité des services rendus aux citoyens et aux entreprises. Il comporte deux volets : la digitalisation de l'administration (e-gouvernance) et la digitalisation des services publics proposés (e-services).

S'agissant de la digitalisation des services publics, l'ordonnance sur les échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives est arrivée à point nommé. Elle prévoit la création d'un portail d'accès à l'ensemble des e-services : www.servicepublic.gouv.ci.

A l'égard de cette ordonnance, plusieurs observations peuvent être faites :

- Le recours systématique à un décret pris en Conseil des Ministres peut paraître lourd comme formalité, pour la création d'un e-service impliquant un traitement de données à caractère personnel. Cette lourdeur peut être un frein à la création d'un plus grand nombre de e-services.

Il est tout à fait possible de créer un e-service par arrêté même lorsqu'il implique un traitement de données. Par ailleurs, s'agissant d'une collectivité territoriale, la décision de l'organe délibérant devrait pouvoir suffire pour la création d'un e-service.

- Les modalités de la création conjointe d'un e-service par plusieurs administrations devraient être précisées.
- L'article 5 de l'ordonnance prévoit l'adoption d'un décret pour la définition des modalités de fonctionnement du portail d'accès aux e-services. Ce décret n'a pas été pris.
- L'espace numérique de stockage personnel prévu par l'Ordonnance ne semble pas avoir été créé ou n'est pas généralisé (il existe uniquement dans certaines administrations). La création d'un véritable coffre-fort numérique serait, à cet égard, la bienvenue. Par ailleurs, les modalités précises de fonctionnement de l'espace de stockage et la transmission d'information à partir de cet espace devraient être précisées.
- La question de l'identification des personnes dans le cadre de l'usage des services se pose avec acuité : quel identifiant utiliser : le Numéro National d'Identité (NNI) ?
- Le chapitre relatif aux échanges entre les autorités administratives ne comporte qu'un seul article. Les modalités pratiques de ces échanges devraient être davantage détaillées.
- S'agissant du règlement des litiges, nous n'avons pas connaissance de la désignation de médiateurs.

I.3. Organes, projets et programmes intervenants dans la gouvernance des e-services publics

La gouvernance des e-services publics s'appuie sur divers organes, projets et programmes dont les interventions visent à promouvoir et encadrer la transformation numérique de l'administration. Cependant, cette multiplicité d'acteurs peut parfois engendrer une dispersion des efforts et un manque de coordination, d'où la nécessité de proposer une structure de gouvernance plus intégrée permettant la mutualisation des ressources et des initiatives.

I.3.1. Organes

I.3.1.1. CNDigit

Le Comité National de Digitalisation (CNDigit) a été créé par l'Arrêté n° 0910/PM/CAB du 26 septembre 2022. Il a pour objectif de coordonner les projets afin d'éviter la dispersion des efforts numériques et de faciliter la cohérence ainsi que le suivi-évaluation. Le secteur de la justice, par exemple, montre déjà des avancées avec la mise en place d'une plateforme en ligne permettant aux citoyens de faire des demandes de documents légaux entièrement digitalisées. Par ailleurs, le CNDigit s'appuie sur un conseil stratégique, un comité de coordination

technique, des unités de pilotage des programmes et des unités d'exécution technique de projet pour assurer la mise en œuvre efficace des projets.

Au-delà des Ministères, il fédère l'ensemble des initiatives numériques dans l'administration ivoirienne, avec un soutien fort des autorités gouvernementales. Des objectifs clairs ont été fixés sur une base de temps allant de 2022 à 2030 dont la finalité est d'atteindre le « Zéro Papier » en passant par la pose des bases et la consolidation des acquis.

Cependant, à titre d'exemple, l'on constate une multiplicité de centres de données sectoriels sans convergence et une absence d'interopérabilité entre systèmes administratifs, ainsi que des difficultés dans la gouvernance et la coordination des infrastructures publiques numériques. Plus loin, l'on constate, en dehors du cadre CNDigit, l'adoption de stratégies de digitalisation par des Ministères (MENA et METFPA), ainsi que le pilotage de plusieurs projets sectoriels (e-santé, e-justice, e-agriculture, CNTSCI Mobile, Côte d'Ivoire Don de Sang, etc.). Cela reflète une faible appropriation et coordination interministérielles dont la conséquence est la fragilisation de la gouvernance centralisée des projets numériques. De plus, certaines actions du CNDigit se chevauchent avec celles d'autres Structures comme l'ARTCI, l'ANSUT ou les ministères sectoriels.

I.3.1.2. CNDSI

Créée en application de la loi n° 2017-803 du 07 décembre 2017 d'orientation de la Société de l'Information, la Commission Nationale de Développement de la Société de l'Information (CNDSI) est un organisme stratégique de coordination des actions de l'Etat en matière de développement de la Société de l'Information. Cependant, malgré le Décret N°2018-875 du 22 Novembre 2018 fixant ses attributions, sa composition, son organisation et son fonctionnement, la CNDSI n'a jamais été opérationnelle.

I.3.2. Projets et programmes

I.3.2.1. PRIME

Le Programme National d'Appui aux Réformes Institutionnelles et à la Modernisation de l'Etat (PRIME) en Côte d'Ivoire a été créé par arrêté n°441/PM/CAB du 25 juillet 2018. La structure de gouvernance d'un programme institutionnel comme le PRIME inclut :

- Un comité de pilotage (COFIL) ou comité de gouvernance qui définit les orientations stratégiques et supervise la mise en œuvre.

- Une direction ou coordination opérationnelle qui assure la gestion quotidienne, le suivi des activités et le reporting.
- Des unités techniques ou thématiques chargées des différents volets du projet (réformes institutionnelles, modernisation administrative, etc.).
- Une instance consultative regroupant parties prenantes, partenaires techniques et financiers pour appuyer la collaboration et la validation des résultats.

Fort de cette structuration, le PRIME s'est engagé dans la réalisation de plusieurs résultats, à savoir :

- Mise en place d'un Pool d'Experts en réforme de l'État et Modernisation de l'Administration.
- Projet de digitalisation des actes de la Direction des Ressources Humaines du Ministère d'État, Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration.
- Projet d'Appui à la Modernisation et à la Transformation de l'Administration Publique (Appui à l'ENA, à la Direction des Systèmes d'Information du Ministère d'État, Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration, et aux 32 Antennes de la Fonction Publique).
- Projet d'appui à l'OSEP pour l'amélioration de la relation usagers-clients / Administration publique.
- Projet PACTE - Partenariat pour une Administration Citoyenne et la Transformation de l'État (avec l'appui de la coopération française).
- Mise en Place de la Plateforme de Suivi de la Feuille de Route du Gouvernement (PSFR) en appui au Cabinet du Premier Ministre.
- Mise en Place de la Plateforme de Suivi des Décisions du Gouvernement (PSDG) en appui au Secrétariat Général du Gouvernement.
- Cartographie des Initiatives de Transformation du Service public (CI-Transformation) en appui à la Direction Générale de la Transformation du Service Public (DGTSP).
- Projet d'élaboration de l'Indice de Performance de l'Administration Publique (Tableau de Bord de Performance de l'Administration Publique).

Cependant, en cours d'exercice, le PRIME a subi un changement de Tutelle passant de la Primature au Ministère d'Etat, Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration. Ce changement a fragilisé l'initiative et réduit sa portée.

I.3.2.2. PADCI

Le Projet d'Accélération Digitale en Côte d'Ivoire (PADCI) a été créé par l'arrêté interministériel du 0062 du 05 juin 2024. Le PADCI intègre une stratégie nationale spécifique à la gouvernance des données de l'État. Il favorise une approche collaborative et intégrée des politiques numériques pour les e-Services. Cependant force est de constater que le PADCI rencontre des difficultés telles que :

- la lenteur administrative dans la collecte des données auprès des ministères, y compris ceux impliqués dans le projet ;
- la réticence de certains Ministères et Structures Sous tutelles qui préfèrent poursuivre leurs propres stratégies numériques déjà en cours ;
- La méfiance de certains Ministères et Structures Sous tutelles ayant connu l'échec ou l'inachèvement de projets similaires par le passé.

I.3.2.2. PARAE

Le Projet d'Appui au Renforcement de l'Administration Electronique (PARAE), vise à accélérer la digitalisation des services publics en Côte d'Ivoire. Son objectif global est de contribuer à l'amélioration de la maturité digitale de l'administration ivoirienne à travers la dématérialisation des procédures et le renforcement de la productivité du secteur public. Plus spécifiquement, le projet ambitionne de réduire les coûts et les délais des transactions administratives au bénéfice des trois principaux acteurs économiques : les citoyens, les entreprises et l'administration (centrale, déconcentrée et locale).

Prévu sur une période de cinq ans (juin 2024 - juin 2028), le PARAE a officiellement été lancé en mars 2025. Il demeure un programme relativement nouveau dont les mécanismes de coordination et de suivi restent encore en phase d'opérationnalisation. De ce fait, malgré son potentiel structurant pour la transformation numérique de l'administration publique, le projet présente certaines limites liées à sa jeunesse, notamment en matière de synergie avec les autres initiatives numériques existantes, de mutualisation des ressources et de consolidation de son cadre institutionnel.

I.4. Adhésion de la Côte d'Ivoire à des instances régionales

La Côte d'Ivoire fait partie intégrante de deux initiatives majeures de l'Alliance Smart Africa : le *Réseau africain des autorités de cybersécurité (ANCA)* et le *Conseil des Agences Africaines des Technologies de l'Information (CAITA)*.

ANCA réunit les autorités de cybersécurité des pays africains pour relever les défis croissants liés aux cybermenaces et aux cybercrimes, en favorisant une approche continentale unifiée et un partage transfrontalier de renseignements, de législations et de ressources en matière d'application de la loi.

CAITA, quant à lui, élabore et soumet des recommandations sur les normes numériques harmonisées, facilitant ainsi la mise en œuvre de projets TIC transfrontaliers et renforçant les capacités des agences numériques africaines.

La participation de la Côte d'Ivoire à ces réseaux permet au pays de s'inscrire pleinement dans un cadre continental de cybersécurité et de digitalisation, tout en bénéficiant d'un soutien pour l'harmonisation législative et le développement de ses e-services.

II. Classification des e-services

II.1. Catégorisation des e-services

Les e-services collectées, vérifiées et fiabilisées, sont catégorisés par :

- type et statut de e-services ;
- nature de services ou domaine d'activité ;
- organisme public bénéficiaire ;
- date de mise en service.

II.1.1. Catégorisation des e-services par type et statut de mise en service

A la suite des enquêtes, deux cent soixante-dix (270) e-services ont été recensés auprès des entités publiques. Ceux-ci sont catégorisés en cinq (5) types de services, à savoir : *informationnel, interactionnel, semi-transactionnel, transactionnel et intégré* (figure 5).

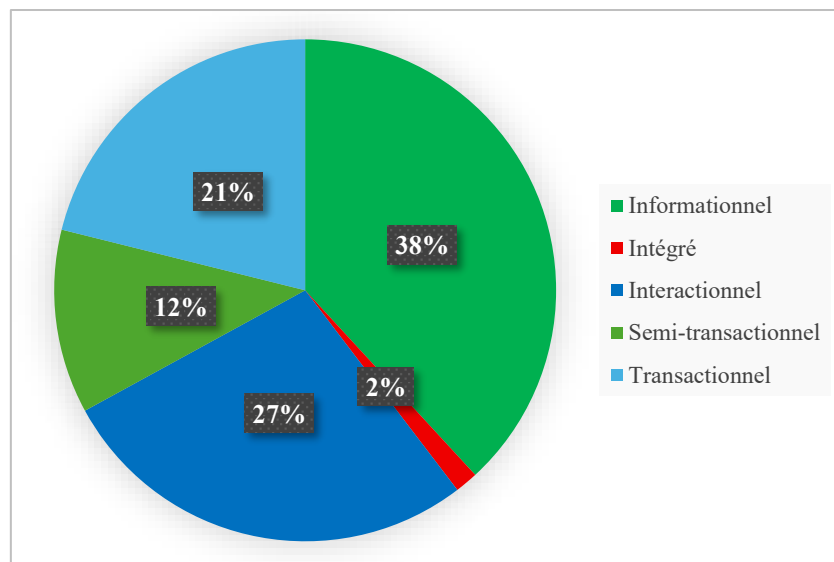


Figure 5 : Catégorisation des e-services par type de services

Parmi les types de e-services, les e-services informationnels représentent la plus forte proportion 38% (103 e-services). Les e-services interactionnels, transactionnels et semi-transactionnels représentent respectivement 27% (74 e-services), 21% (57 e-services) et 12% (32 e-services) des e-services offerts aux usagers. Les e-services intégrés sont très faiblement représentés avec seulement 2% soit 4 e-services. Cette faible représentation des e-services intégrés montre la faible collaboration des structures étatiques rendant ainsi la non-interopérabilité des services.

De ces résultats, force est de constater que la majorité des services en ligne sont encore à un stade basique de digitalisation. Cependant, la Côte d'Ivoire est en pleine transition vers des services électroniques plus complets et à fort impact sur le quotidien des populations avec des services transactionnels assez présents tels que : *e-Justice, e-Impôt, e-CNAM, e-CNPS, e-paiement, e-Formations, etc.* Par conséquent, il est important d'accélérer le passage de tous les services publics vers des services totalement dématérialisés et intégrés.

Parmi les 270 e-services recensés (tableau 4), l'on dénombre 12 e-services en cours d'implémentation et qui seront disponibles d'ici la fin de l'année 2025. Il s'agit des services opérant dans les domaines du *Service Juridique et Judiciaire, du Service Financier et Bancaire public, du Service Postal, du Service d'Urbanisme et d'Habitat, Service Technologique et Numérique et du Service de Gouvernance et de Contrôle administratif.*

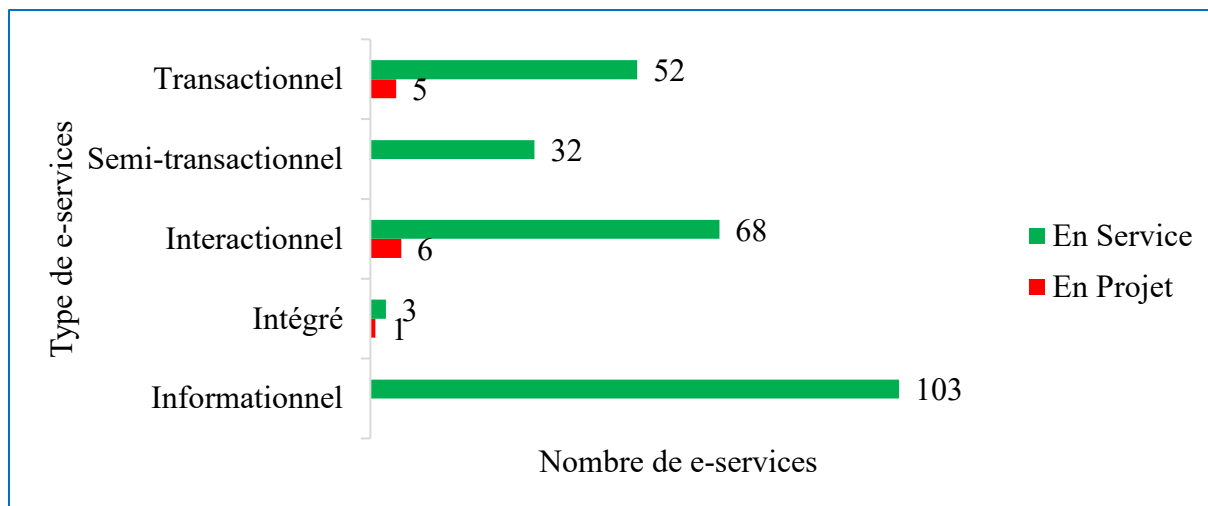


Figure 6 : Types de e-services par statut

II.1.2. Catégorisation des e-services par domaine d'activité

La catégorisation des e-services par domaine d'activité a permis d'identifier 34 domaines d'activités offerts par les structures gouvernementales en Côte d'Ivoire (figure 7).

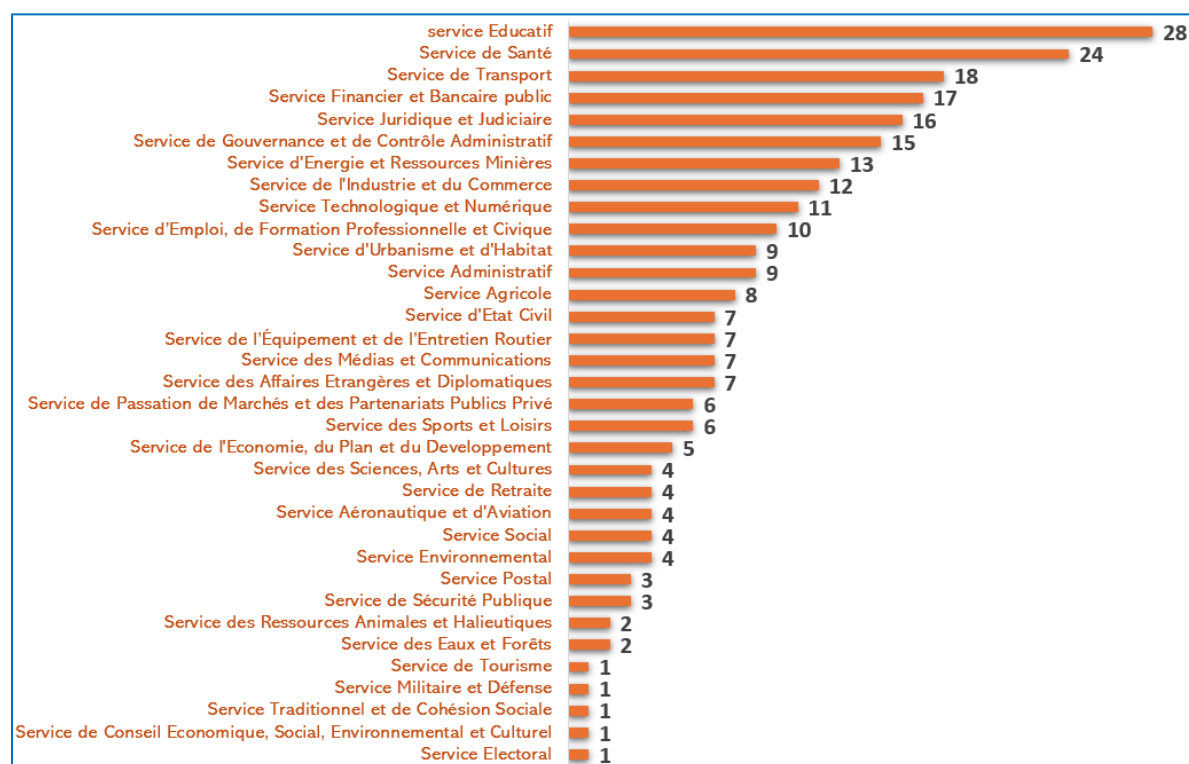


Figure 7 : Cartographie des e-services par domaine d'activités

Les 270 e-services publics sont répartis en trente-quatre 34 domaines d'activités distinctes. En effet, ces chiffres mettent en lumière le niveau de transformation digitale des services publics, avec un nombre élevé dans les secteurs de l'éducation, la santé, du transport, la finance, la justice, de gouvernance et de contrôle administratif par rapport aux autres secteurs. Cependant, l'on note un faible nombre de e-services dans les secteurs du tourisme, de la défense, de cohésion sociale, de l'environnement, et de l'électorat.

Spécifiquement, 10 domaines d'activités publics ont au moins 10 e-services, notamment, le *Service Éducatif, Service de Santé, Service du Transport, Service Financier et Bancaire public, Service Juridique et Judiciaire, Service de Gouvernance et de Contrôle administratif, Service d'Énergie et Ressources Minières, Service de l'Industrie et du Commerce, Service Technologique et Numérique, Service d'Emploi, de Formation Professionnelle et Civique*. Ces chiffres témoignent de l'engagement soutenu de l'État dans la digitalisation des services publics.

Le secteur éducatif arrive en tête avec 28 e-services, confirmant l'importance stratégique de l'éducation dans la transformation numérique du pays. Il est suivi du secteur de la santé et du transport, deux domaines essentiels à la vie sociale et économique. Le secteur financier et bancaire public reflète, quant à lui, la montée des transactions et paiements électroniques au sein de l'administration. De même, les services de gouvernance et de contrôle administratif illustrent la volonté d'améliorer la transparence et l'efficacité des institutions publiques.

En dehors de ces secteurs majeurs, 24 domaines d'activités présentent moins de 10 e-services. Parmi eux, on retrouve : *le Service Administratif, le Service Agricole, le Service d'État Civil, le Service de l'Équipement et de l'Entretien Routier, le Service des Médias et Communications, le Service des Affaires Étrangères et Diplomatiques, le Service de Passation de Marchés et des Partenariats Publics-Privé, le Service des Sports et Loisirs, le Service de l'Économie, du Plan et du Développement, etc.*

Il ressort de cette analyse que les e-services agricoles et d'état civil, essentiels pour la population, sont encore en phase d'expansion et nécessitent un renforcement de leur déploiement sur l'ensemble du territoire (cf. *Tableau 5 : répartition des e-services en projet par entité publique*).

II.1.3. Catégorisation des e-services par Organisme public bénéficiaire

La catégorisation des e-services par Organisme public bénéficiaire permet de mettre en évidence le niveau d'appropriation du concept de digitalisation des services. La figure 8 présente la répartition des e-services selon les types d'entités gouvernementales.

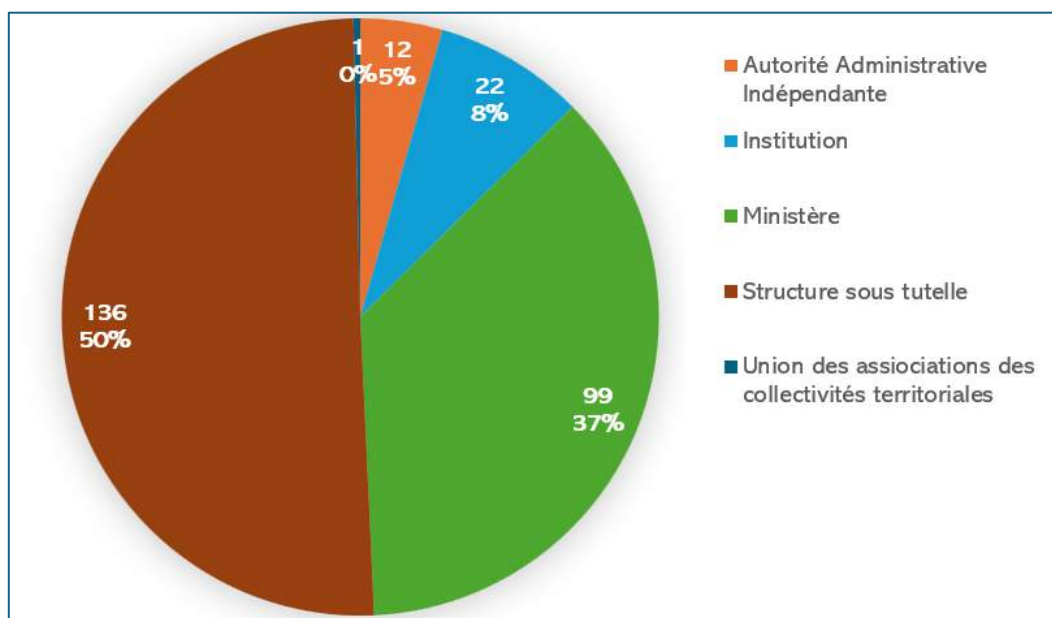


Figure 8 : Répartition des e-services par Organisme public bénéficiaire

II.1.4. Catégorisation des e-services par année de mise en service

En Côte d'Ivoire, les services numériques en ligne ont évolué depuis les années 1993 avec le MASA jusqu'aujourd'hui (figure 9 et 10).

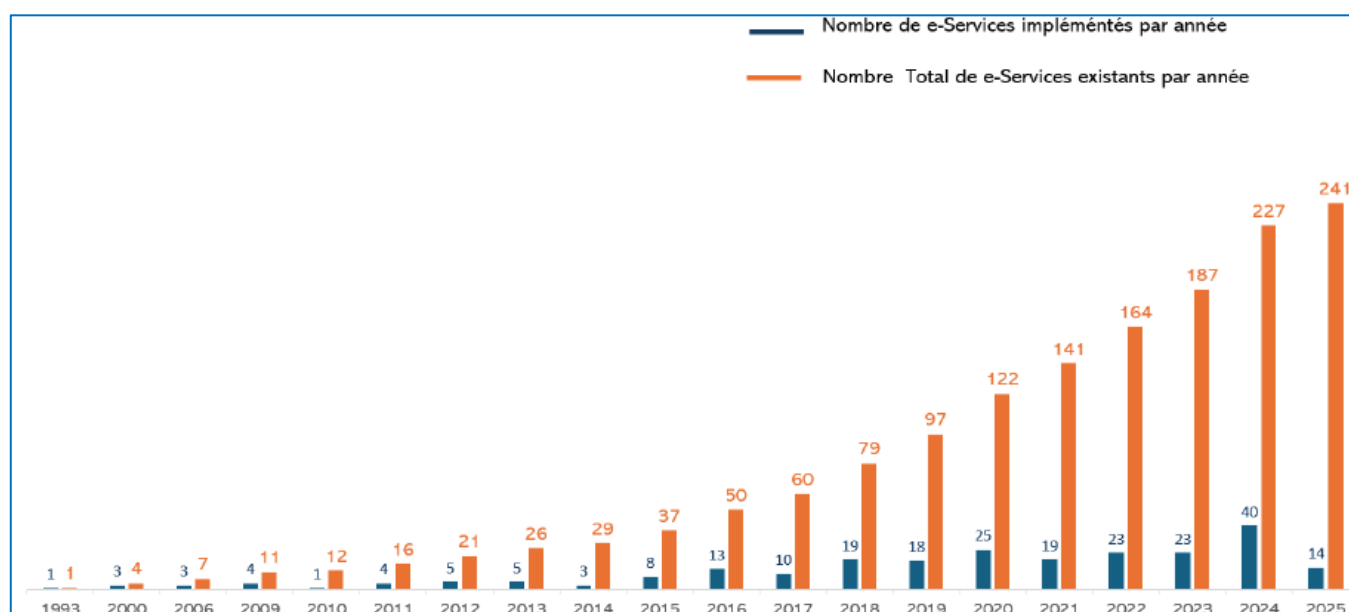


Figure 9 : Nombre de e-services publics existants par année

La figure 9 met en évidence les e-services créés par année (*histogramme bleu*) et le cumul de ceux existants la même année (*histogramme orange*).

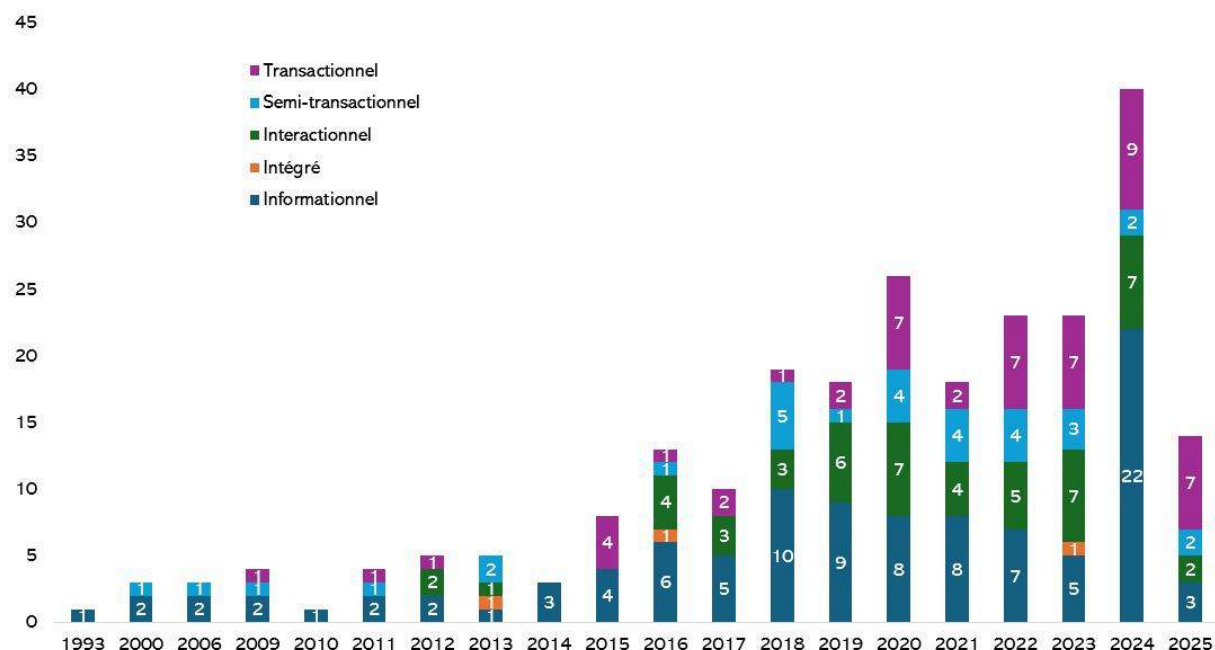


Figure 10 : Nombre de e-services créés par année répartis selon le type

De 1993 à 2009, l'on se trouve dans une phase d'initiation et d'expérimentation des e-services publics limitée par une insuffisance des infrastructures technologiques, et un cadre légal et réglementaire ne prenant pas en compte les innovations en matière de digitalisation des services de l'administration publique. Cette situation se traduit par une augmentation lente et occasionnelle des e-services au cours de cette période. Toutefois, en 2010, une chute brutale est observée avec la création d'un seul e-service informationnel. Cette baisse s'explique par la crise post-électorale de 2010, qui a entraîné une instabilité politique et économique freinant le développement du numérique en Côte d'Ivoire.

À partir de 2011, une reprise progressive est visible, marquée par la création de 5 e-services en 2013. Cette dynamique s'explique par la mise en place de lois favorables au développement de l'administration électronique, telles que :

- La loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des Données Personnelles ;
- La loi n°2013-451 du 19 juin 2013 relative à la lutte contre la Cybercriminalité ;
- La loi n°2013-546 du 30 juillet 2013 relative aux transactions électroniques.

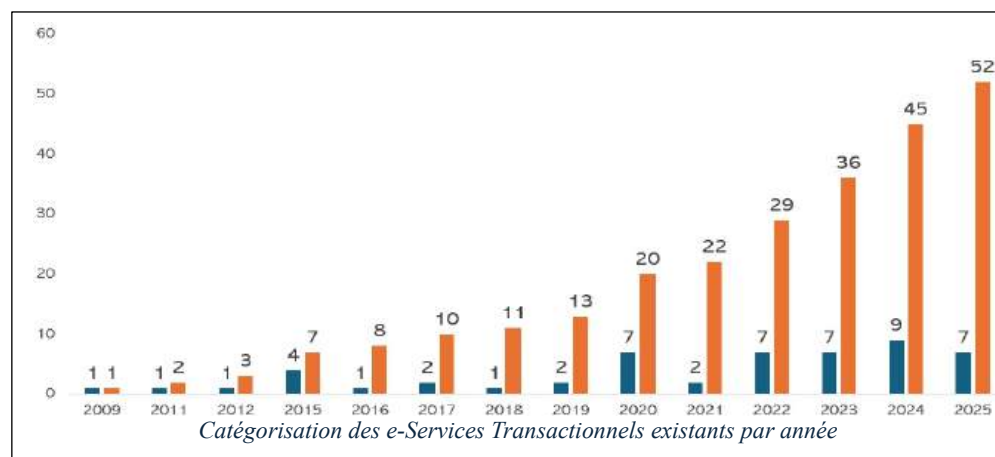
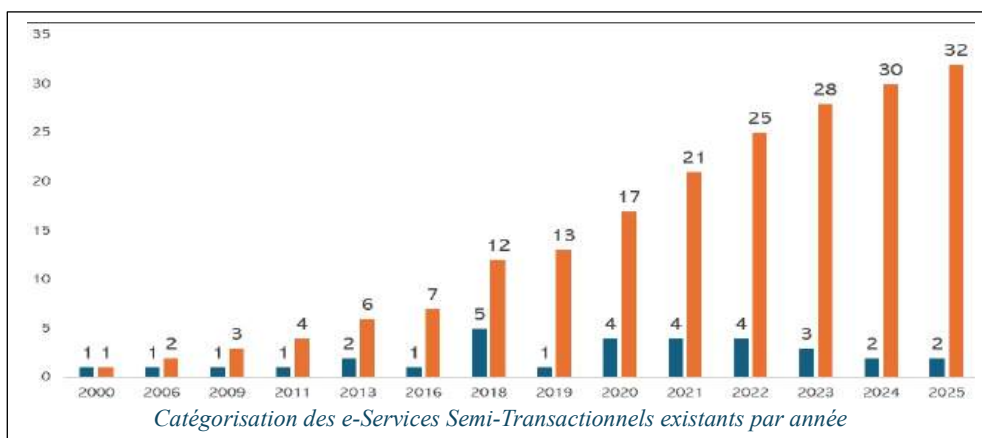
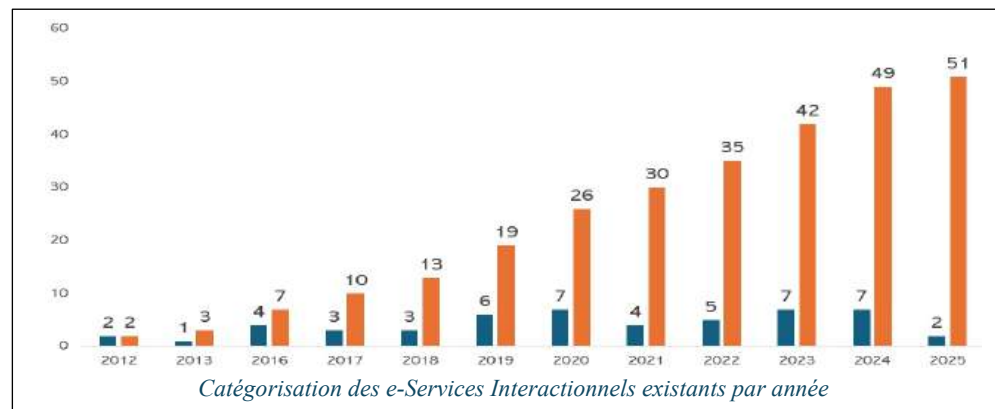
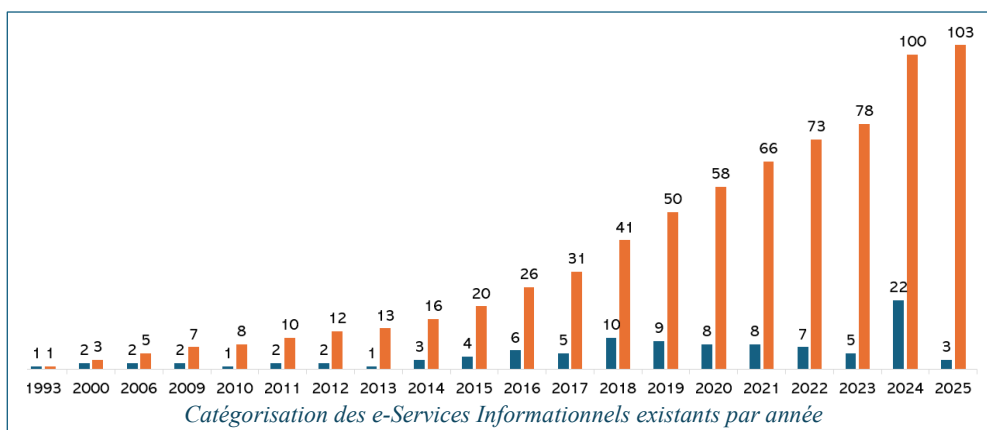
De 2014 à 2019, l'on observe une progression constante avec quelques fluctuations, témoignant des effets du cadre légal et réglementaire favorable au développement de la digitalisation.

En 2020, un pic important est atteint, dû à l'accélération de la transformation digitale engendrée par la pandémie de COVID-19, qui a, dans un contexte international, renforcé l'utilisation des services en ligne. Cette situation a eu pour corolaire la création de 25 nouveaux e-services.

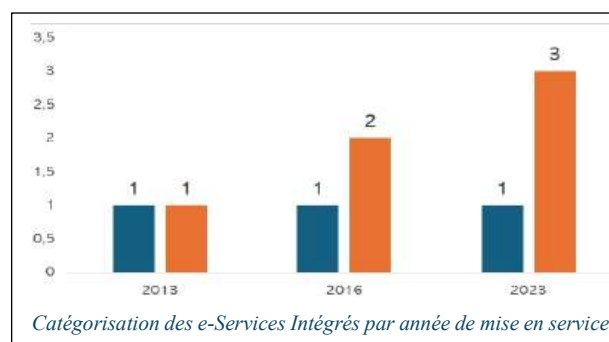
Après une légère baisse en 2021, le graphe d'évolution des e-services conserve une allure ascendante jusqu'en 2023.

L'année 2024 marque la plus grande augmentation du nombre de e-services, atteignant un total de 40 e-services créés. Cette tendance s'explique par les initiatives gouvernementales (ODD et PND 2021-2025) visant à moderniser l'administration, l'amélioration des infrastructures numériques et l'adoption croissante des technologies digitales par les citoyens et les entreprises. Globalement, de 2020 à 2025, le nombre de e-services a doublé. De même, le nombre de e-services interactionnels, semi-transactionnels et transactionnels garde une dynamique de croissance continue par rapport aux années précédentes (*voir figure 9 et 10*).

Les graphes de la figure 11 montrent une vue détaillée du nombre de e-services créés par an pour les secteurs d'activités, que sont : la santé, l'éducation, l'agriculture, la justice et le transport.



— Nombre de e-Services implémentés par année
— Nombre Total de e-Services existants par année



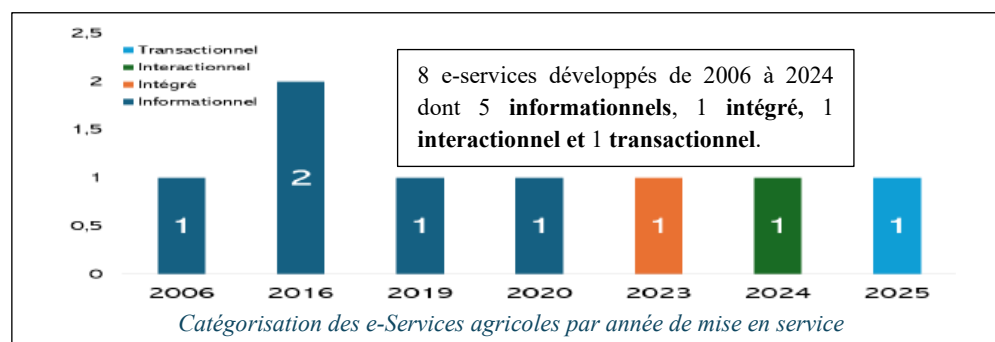
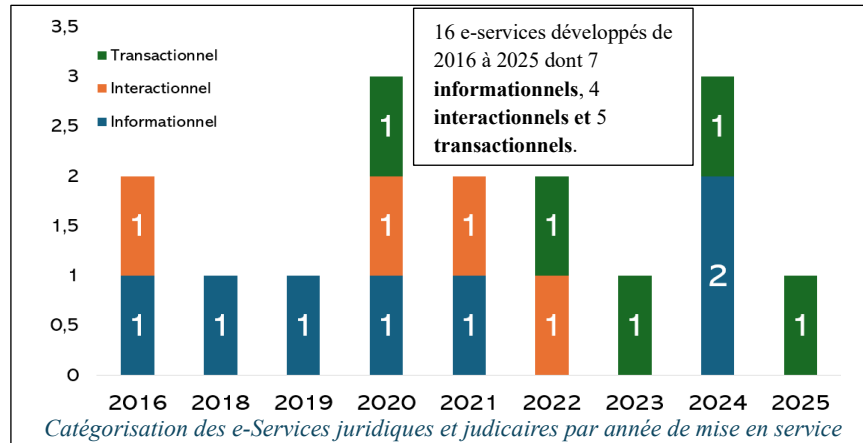
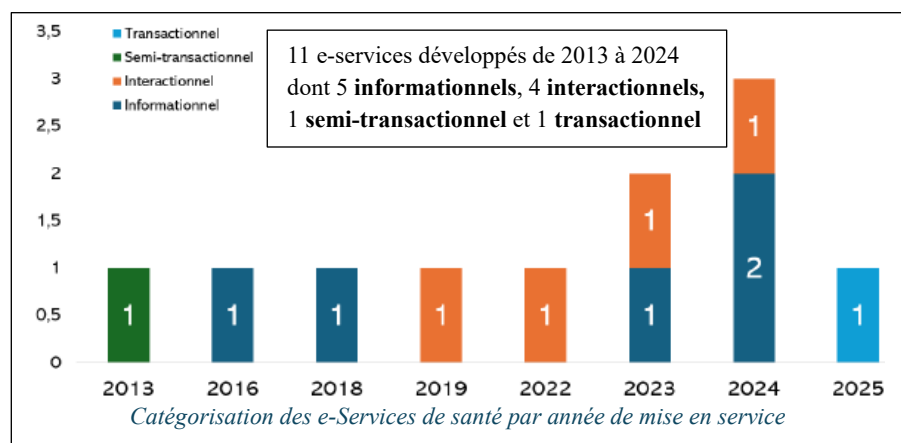
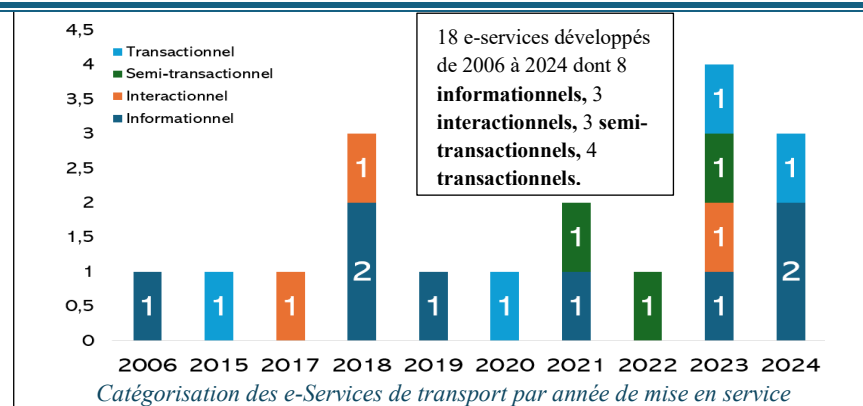
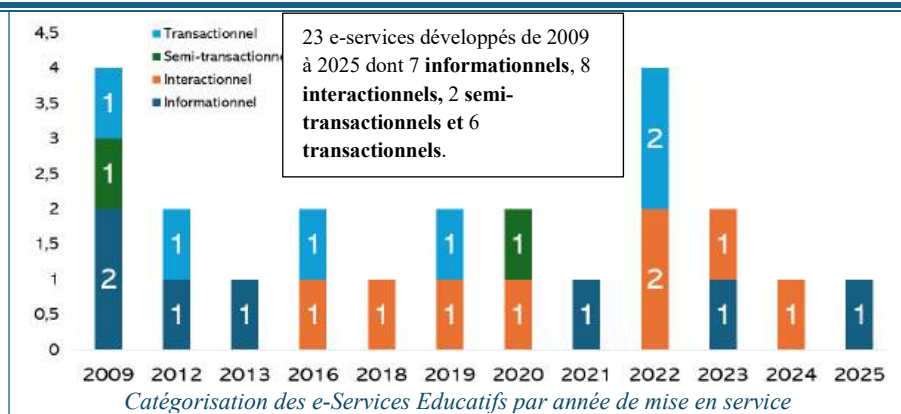


Figure 11 : Vue détaillée des e-services publics créés et existants par année selon cinq domaines d'activités prioritaires

II.2. Cartographie complète des e-services publics selon le type et l'organisme prestataire

Tableau 4 : Cartographie des e-services selon le type et l'organisme prestataire

N°	ENTITE	ORGANISME PUBLIC	TYPE DE SERVICE					TOTAL e-service
			Service Informationnel	Service Interactionnel	Service Semi-Transactionnel	Service Transactionnel	Service Intégré	
1	MINISTERES	Ministère d'État, ministère de l'Agriculture, du Développement Rural et des Productions Vivrières (MEMINADERPV) Cible : G2P (agriculteurs, commerçants), G2B(Coopératives agricoles, Entreprises)	Site officiel du MEMINADERPV (https://agriculture.gouv.ci/)			eAgri (Application mobile sur Play store et Apple store) ; (https://eagri.ci/)	ePhyto (https://guce.gouv.ci/phyto/login/auth)	3
2		Ministère d'État, Ministère de la Défense Cible : G2P(Particuliers), G2G (Forces armées, institutions de défense)	Site officiel du Ministère d'État, Ministère de la Défense (https://defense.gouv.ci/)					1
3		Ministère d'État, Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration Cible : G2P(Particuliers), G2B(Entreprises), G2G(Administrations)	LOGIREC (https://www.logirec.ci)	SIGFAE-Système de Gestion des Fonctionnaires et Agents de l'Etat (https://sigfae.fonctionpublique.gouv.ci)	1- Site officiel du Ministère d'Etat, Ministère de la Fonction Publique (https://www.fonctionpublique.gouv.ci/) 2- Archivage physique et numérique du Ministère d'Etat, Ministère de la Fonction Publique et	1- CI-TRANFORMATION-Système intégré de suivi des Actions de Transformation du Service Public (http://citransformation.sndi.ci/sigatsp/sign-in) 2- LA MAISON DU SERVICE PUBLIC (en projet)	e-Démarches Administratives (https://servicepublic.gouv.ci/)	8

					de la Modernisation de l'Administration (En local) ;	3- Guichet Unique des Concours Administratifs (https://gucaci.ciconcou.rs.com/)		
4		Ministère de l'Economie, du Plan et du Développement Cible : G2P(Particuliers), G2B(Entreprises)	1- Site officiel du Ministère de l'Economie, du Plan et du Développement(https://www.plan.gouv.ci/) ; 2- SIGED (https://siged-mpd.plan.ci/)					2
5		Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation (MENA) Cible : G2P(élèves, enseignants, parents)	Site Officiel du MENA (https://www.education.gouv.ci/)	1- CODIPOST (https://www.drheducationci.org/codipost-presentation/) ; 2- MENA-DOB (https://mendob-ci.org/) ; 3- SYG-MUTE (https://mena-sygmute.com/)				4
6		Ministère de l'Emploi et de la Protection sociale Cible : G2P(demandeurs d'emploi, étudiants, travailleurs), G2B (Entreprises)	Site officiel du Ministère de l'Emploi et de la Protection Sociale (web.emploi.gouv.ci)					1

7		Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique Cible : G2P (étudiants, enseignants, parents)	Site officiel du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (https://www.enseignement.gouv.ci/)	Système de Gestion des Ressources Humaines du MESRS (https://drh.enseignement.gouv.ci/html/public/)		MESRS CI (https://bac.mesrs-ci.net/)		3
8		Ministère de l'Enseignement technique, de la Formation professionnelle et de l'Apprentissage Cible : G2P(élèves, enseignants, parents)	Site officiel du Ministère (https://formation-professionnelle.gouv.ci/)					1
9		Ministère de l'Environnement, du Développement Durable et de la Transition écologique (MINEDDTE) Cible : G2P(Particuliers), G2B(entreprises)	1- Site officiel du MINEDDTE (https://environnement.gouv.ci/) 2- Direction des Déchets Industriels et Substances Chimiques (DDISC) (https://ddisc.environnement.gouv.ci/)	Système de Remontée des Incidents Environnementaux (SRIE) (https://srie.environnement.gouv.ci/) (en phase pilote)				3

10	Ministère de l'Équipement et de l'Entretien routier Cible : G2P (usagers des routes), G2B(Entreprises)	Site officiel du Ministère de l'Équipement et de l'Entretien routier (https://entretienroutier.gouv.ci/)			SIGSUP –Système d'Information de Gestion du suivi du programme II (https://sigsup.gouv.ci/#/authentification/connexion)	2
11	Ministère de l'Hydraulique, de l'Assainissement et de la Salubrité (MINHAS) Cible : G2P(Particuliers), G2B(entreprises)			Site officiel du MINHAS (https://salubrite.gouv.ci/)		1
12	Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité Cible : G2P (Particuliers), G2B(Entreprises)	Site officiel du Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité (https://interieur.gouv.ci/)				1
13	Ministère de la Cohésion nationale, de la Solidarité et de la lutte contre la Pauvreté Cible : G2P(Particuliers)			Site officiel du Ministère de la Cohésion nationale, de la Solidarité et de la lutte contre la Pauvreté (https://solidarite.gouv.ci/)		1
14	Ministère de la Communication Cible : G2P (Particuliers), G2B(Entreprises)	Site officiel du Ministère de la Communication (www.communication.gouv.ci)				1

15	Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme Cible : G2P(propriétaires, locataires), G2B(entreprises)	Site officiel du Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme (https://construction.gouv.ci/)		1- SIGUPC – Système d'information du GUPC (https://guichet.construction.gouv.ci/GUPC/) 2- Le portail du Foncier (www.sigfu.gouv.ci)			3
16	Ministère de la Culture et de la Francophonie Cible : G2B(écrivains, artistes, amateurs), G2B(Entreprises)		Site officiel du Ministère de la Culture et de la Francophonie (https://culture.gouv.ci/)				1
17	Ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfant (MFFE) Cible : G2P(Particuliers)	Site officiel du MFFE (https://famille.gouv.ci/mffe/)			MFFE - Paiement inscription (https://www.inscription-mffe.ci/public/)		2
18	Ministère de la Justice et des Droits de l'Homme Cible : G2P(citoyens, avocats, magistrats), G2B(Entreprises)	Site officiel du Ministère de la Justice (https://www.justice.ci/)			1- e.Justice (https://www.e-justice.ci/) ; 2- SIGP (https://sigp.dgbf.ci/) 3- e.TribCom (https://etribcomweb.tca.bidjan.ci/)		4

19		Ministère de la Promotion de la Jeunesse, de l'Insertion professionnelle et du Service civique Cible : G2P(demandeurs d'emploi, étudiants, travailleurs), G2B(Entreprises)	Site officiel du Ministère de la Promotion de la Jeunesse, de l'Insertion professionnelle et du Service civique (http://www.jeunesse.gouv.ci/)					1
----	--	--	--	--	--	--	--	---

20		Ministère de la Santé, de l'Hygiène publique et de la Couverture Maladie Universelle Cible : G2P(patients, professionnels de santé)	1- Site officiel du ministère (https://web.sante.gov.ci/) ; 2- disd.ci /DSID (http://www.disd.ci/) ;	1- SIG santé CI (DHIS) 2 (https://sigsante.ci/dhis-web-commons/security/login.action) 2- SIGDEP 2 (http://localhost:8080/sigdep2) 3- Esigl (https://esigl.npsp.ci/public/pages/login.html) 4- e-learning.disd.ci/DSID (www.e-learning.disd.ci) 5- Dossier Patient Informatisé 6- Identifiant Unique du Patient 7- OpenELIS 8- MTB VIH 9- M Vaccin 10- MAGPI 11- OPENDCH 12- Situation Room		1- SIH (https://sih.mohpcrma.ci/login) 2- Santé CIV (Application mobile sur Play store et Apple store) 3- mSupply	17
----	--	---	--	---	--	--	----

21		Ministère de la Transition numérique et de la Digitalisation (MTND) Cible : G2P(Particuliers), G2B(Entreprises)	Site officiel du MTND (https://www.telecom.gouv.ci/new/index.php/accueil)					1
22		Ministère délégué auprès du Ministère des Affaires Etrangères, de l'Intégration Africaine et des Ivoiriens de l'Extérieur, chargé de l'Intégration Africaine et des Ivoiriens de l'Extérieur Cible : G2P(voyageurs, expatriés)	Site Officiel du Ministère (https://www.integration.gouv.ci/)					1
23		Ministère des Sports et du Cadre de Vie Cible : G2P(sportifs, amateurs), G2B(Clubs et Fédérations sportives)	Site Officiel du Ministère (https://www.sport.gouv.ci/)					1

24		Ministère des Affaires Etrangères, de l'Intégration africaine et des Ivoiriens de l'Extérieur Cible : G2P (voyageurs, expatriés), G2B(Entreprises), G2G (Administrations)	Site Officiel du Ministère (https://diplomatie.gouv.ci/)	1- Direction de la Fonction Publique Internationale (https://fonctionnaireinternational.diplomatie.gouv.ci/) ; 2- Outil de la Valorisation des compétences de la DIASPORA (https://competencesdiaspo.diplomatie.gouv.ci/) ; 3- PORTAIL DES OFFRES DE BOURSES DE COOPÉRATION INTERNATIONALE (https://bourses.diplomatie.gouv.ci/)	1- PORTAIL DE DEMANDE DE PASSEPORT EN LIGNE OFFICIEL EN LIGNE (https://passeportofficiels.diplomatie.gouv.ci/) ; 2- Prendre rendez-vous au Ministère des Affaires Etrangères (https://www.clicrdv.com/osg-mae)	SIGAC : Système d'Information de Gestion des Affaires Consulaires (https://sigac.diplomatie.gouv.ci/)		7
----	--	---	---	--	--	--	--	---

25		Ministère des Eaux et Forêts (MINEF) Cible : G2P(Particuliers)	Site officiel du MINEF (https://www.eauxetforets.gouv.ci)		PLATEFORME DE GESTION DEMATERIALISE DU CONCOURS DES EAUX ET FORETS (https://minef.ciconcours.com/)			2
----	--	---	---	--	---	--	--	---

26		Ministère du Budget et du Portefeuille de l'Etat (MBPE) Cible : G2P(Particuliers), G2B(Entreprises), G2G(Administrations)	Site officiel de la DGMP (https://www.marchespublics.ci/accueil/home)	Site officiel du MPBE (https://budget.gouv.ci/)	1- SIGMission – Système d'Information de Gestion des Missions et Conférences hors Côte d'Ivoire (https://sigmission.gouv.ci/SIGMiCAP/); 2- Site officiel de la DGI (https://dgi.gouv.ci/#/)	1- PEPITE –Plateforme de Candidature en ligne du programme PEPITE (Programme Economique Pour l'Innovation et la Transformation des Entreprises) (https://pepите2030.gouv.ci/); 2- consultation en ligne du Livre Foncier Électronique/DGI (http://econsultation.dgi.gouv.ci/); 3- e-Impôts Côte d'Ivoire/ DGI (https://e-impots.gouv.ci/); 4- MDGI/ DGI (Application mobile); 5- SIGOMAP - Système de Gestion des Opérations des Marchés Publics (E-Marché Public) /DGMP (https://sigomap.ci/); 6- SIGESCOD – Système Intégré de Gestion des Collectivités Décentralisées/ DOCD (https://projets.sndi.ci/projects/sigescod) 7- PSDG – Plateforme de Suivi des Décisions du Gouvernement (https://psdg.gouv.ci)	11
----	--	--	---	--	---	--	----

27	Ministère des Mines, du Pétrole et de l'Energie Cible : G2P(Particuliers), G2B(Entreprises)	1- Site officiel du Ministère des Mines, du Pétrole et de l'Energie (https://www.energie.gouv.ci/); 2- SIREXE (https://sirexe.ci/)	1- plateforme d'intermédiation (https://mines.gouv.ci/cadastreminier.org/Landfolio/Login.aspx?ReturnUrl=%2fLandfolio%2f); 2- plateforme du Contenu Local (https://contenulocal.dgh.energie.gouv.ci/)	Autorisation de demande de transport (https://autorisation-transport.dgh.ci/a/signin)			5
28	Ministère des Ressources Animales et Halieutiques (MIRAH) Cible : G2P(Éleveurs, pêcheurs), G2B(Entreprises)	Site officiel du MIRAH (https://www.ressourcesanimales.gouv.ci/accueil/)					1
29	Ministère des Transports Cible : G2P(usagers des routes),G2B(Entreprises)	1- Site officiel du Ministère des Transports (https://www.transports.gouv.ci/); 2- Site officiel de la DGAMP (https://www.dgamp.ci/)	EMERAUDE (http://www.ecabine.t.gouv.ci/tablette_emeraude)		1- CGI DIGITAL (https://eservices.cgi.ci/avit/#/public) 2- DGTTC (https://www.dgttc.ci/)		5
30	Ministère du Commerce et de l'Industrie Cible : G2P(entrepreneurs, commerçants), G2B(Entreprises)	1- Site officiel du Ministère du Commerce et de l'Industrie (https://www.commerce.gouv.ci/) 2- MUCCI-Mutuelle des Commerçants de Côte d'Ivoire (https://mucci.ci/)			Carte de Commerçant de Côte d'Ivoire (https://sigcc.org/)		3

31		Ministère du Patrimoine, du Portefeuille de l'Etat et des Entreprises publiques (MPPEEP) Cible : G2P(Particuliers), G2B(Entreprises)		Site officiel du MPPEEP (https://patrimoine.gouv.ci/)					1
32		Ministère du Tourisme et des Loisirs Cible : G2P(Touristes), G2B (entreprises)	Site officiel du Ministère du Tourisme (https://www.tourisme.gouv.ci/)						1
TOTAL		32 Ministères	34	27	12	24	2	99	
33	INSTITUTIONS	Cour de Cassation Cible : G2P (avocats, magistrats, députés), entreprises)	Site officiel de la Cour de Cassation (https://courdecassation.ci/)						1
34		Grande Chancellerie de l'ordre national Cible : G2P (Citoyens)	Site officiel de la Grande Chancellerie de l'Ordre National (http://www.grande-chancellerie.ci/)						1
35		Conseil Economique Social Environnemental et Culturel (CESEC) Cible : G2P (Citoyens, acteurs économiques), G2B (Entreprises)	Site officiel du CESEC (https://lecesec.ci/)						1
36		Assemblée Nationale Cible : G2P (citoyens, avocats, magistrats, députés), entreprises)	Site officiel de l'Assemblée Nationale (http://www.assnat.ci/assembleenationale/)						1

37		Présidence de la République Cible : G2P (Citoyens)	Site officiel de la Présidence de la République (https://www.presidence.ci/)					1
38		Primature Cible : G2P (Particuliers), G2B (Entreprise) G2G (Administrations)	Site officiel de la Primature (https://primature.ci/)			1- PSIP – Plateforme de Suivi des Investissements Publics (https://psip.premierministre.ci/) ; 2- CLOE – Le Décisionnel de la Primature (https://cloe.premierministre.ci/) 3- PSFR- Plateforme de Suivi de la Feuille de Route du Gouvernement (https://feuillederoute.gouv.ci/)		4
39		Sénat Cible : G2P (Particuliers)	Site officiel du Sénat (https://www.senat.ci/)					1
40		Conseil Constitutionnel Cible : G2P (citoyens, avocats, magistrats, députés)	Site officiel du Conseil Constitutionnel (http://www.conseil-constitutionnel.ci/)					1
41		Conseil d'Etat Cible : G2P (Particuliers)	Site officiel du Conseil d'Etat (https://web.conseil-etat.ci/)					1

42	Cour Suprême Cible : G2P (citoyens, avocats, magistrats, députés) G2B (Entreprises)	Site officiel de la Cour Suprême (https://coursupreme.ci/)					1
43	Cour des Comptes Cible : G2P (Particuliers), G2B (Entreprises)	Site officiel de la Cour des Comptes (https://www.courdescomptes.ci/)					1
44	Médiateur de la République Cible : G2P (citoyens, avocats, magistrats, députés), G2B (Entreprises)		Site officiel du Médiateur de la République (https://mediateur-republique.ci/)				1
45	Commission Electorale Indépendante (CEI) Cible : G2P (citoyens), G2B (partis politiques)			Site officiel de la CEI (https://cei.ci/)			1
46	Haute Autorité de la bonne Gouvernance (HABG) Cible : G2P (citoyens, avocats, magistrats, députés), G2B (Entreprises)	Site officiel du HABG (https://habg.ci/)	SIGNALIS HABG (https://www.signalis.habg.ci)		SPACIA – Système de Prévention des Actes de Corruption et Infractions Assimilées (https://spacia.gouv.ci/)		3
47	Inspection Générale de l'Etat (IGE) Cible : G2P (Particuliers)	Site officiel de l'IGE (http://www.ige.ci/)					1
48	Académie des Sciences, des Arts, des Cultures d'Afrique et des Diasporas africaines (ASCAD) Cible : G2P (particuliers, chercheurs, artistes, amateurs)	Site officiel de l'ASCAD (https://www.ascad.ci/)					1

49		Chambre Nationale des Rois et Chefs Traditionnels (CNRCT) Cible : G2P (particuliers, autorités coutumières)	Site officiel de la CRNCT (https://cnrct.ci/)					1
TOTAL		17 Institutions	15	2	1	4	0	22
50	AUTORITES ADMINISTRATIVES INDEPENDANTES	Autorité Nationale de la Presse (ANP) Cible : G2P (Particuliers), G2B (Entreprises)			Site officiel de l'ANP (http://www.anp.ci/)			1
51		Commission de la Concurrence Cible : G2P (Particuliers), G2B (entreprises, institutions nationales et internationales)			Site officiel de la Commission de la Concurrence (https://www.commissiondelaconcurrence.gouv.ci/)			1
52		Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte D'ivoire (ARTCI) Cible : G2P (Particuliers), G2B (Entreprises)	Site officiel de l'ARTCI (https://www.autoritedeprotection.ci/)	ARTCI cartodonnees (https://cartodonnees.artci.ci/)				2
53		Commission d'Accès À l'Information d'Intérêt Public et aux Documents Publics (CAIDP) Cible : G2P (Particuliers), G2B (Entreprises)	Site officiel de la CAIDP (https://devcaidp.cdm/)	OPENDATA CÔTE D'IVOIRE (https://data.gouv.ci/)				2
54		Commission Nationale du Mécanisme Africain d'Évaluation par les Pairs (CN-MAEP) Cible : G2B (Entreprises)	Site officiel de la CN-MAEP (https://cnmaep.ci/)					1

55		Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle (HACA) Cible : G2P (Particuliers), G2B (Entreprises)			Site officiel de la HACA (https://www.haca.ci/)			1
56		Autorité de Régulation de la Commande Publique (ARCOP) Cible : G2P (Particuliers), G2B (Entreprises), G2G (Administrations)		Site officiel de l'ARCOP-ANRMP (https://www.anrmp.ci/)		SIBC-ANRMP (En local)		2
57		Conseil National des Droits de l'Homme (CNDH) Cible : G2P (citoyens, avocats, magistrats), G2B (Entreprises)		Site officiel du CNDH (https://cndh.ci/)				1
58		Autorité de Régulation du Système de Récépissés d'Entreposage (ARRE) Cible : G2P (citoyens, entrepreneurs, commerçants), G2B (Entreprises)	Site officiel de l'ARRE (https://www.arre.ci/)					1
TOTAL		9 Autorités Administratives Indépendantes	4	4	3	1	0	12
59	COLLECTIVITES TERRITORIALES	Union de Villes et des Communes de Côte d'Ivoire (UVICOCI) Cible : G2P (Particuliers)	Site officiel de l'UVICOCI (https://uvicoci.com)					1

60	PROGRAMMES ET STRUCTURES SOUS TUTELLE	Centre National de Documentation Juridique (CNDJ) Cible : G2P (élèves, étudiants, avocats, magistrats), G2B (Entreprises)	Portail du CNDJ (https://www.cndj.ci/)	Bibliothèque numérique (https://biblio.cndj.ci/)				2
61		Radiodiffusion Télévision Ivoirienne (RTI) Cible : G2P (Particuliers), G2B (Entreprises)	1- Site officiel de RTI(http://rti.info/) 2- RTI (https://www.rti.ci/) ;					2
62		société Ivoirienne de Télédiffusion (IDT) Cible : G2P (Particuliers), G2B (Entreprises)	Site officiel de IDT (http://www.sidt.ci/)					1
63		Fonds Interprofessionnel pour la Recherche et le Conseil Agricole (FIRCA) Cible : G2P (agriculteurs, commerçants), G2B (Coopératives agricoles, Entreprises)	Site officiel du FIRCA (https://firca.ci/)	e-FIRCA (http://e.firca.ci/)				2
64		Agence Foncière Rurale (AFOR) Cible : G2P (propriétaires, locataires), G2B (Entreprises)	Site officiel de l'AFOR (https://www.abor.ci/)					1

65		Office du Service Civique National (OSCN) Cible : G2P (demandeurs d'emploi, étudiants, travailleurs), G2B (Entreprises)		Site officiel de l'OSCN (https://www.oscn.ci/)				1
66		Ecole Nationale supérieure de Statistique et d'Economie Appliquée (ENSEA) Cible : G2P (étudiants, enseignants, parents)	Site officiel de ENSEA (https://ensea.ed.ci/)		Inscription aux concours AS et ISE (https://ensea.ed.ci/formation-initiale/concours-2025/)			2
67		Agence Nationale du Service Universel de Télécommunications (ANSUT) Cible : G2P (Particuliers), G2B (Entreprises)	Site officiel de ANSUT(https://ansut.ci/)	1- ANSUT Authenticator (Application mobile sur Play store) 2- Nzassa Girl (Application mobile sur Play store et Apple store) 3- PEUB (Application mobile sur Play store ; https://peub.ansut.ci/auth/register) 4- e-Conseil des Ministres (en projet) 5- PGCA – Plateforme de Gestion des Conseils d'Administration (en projet)		1- Mon Toit (en projet) 2- Connect My Zone (en projet)	SuperApp ANSUT (Application mobile) en projet	13

				6- Plateforme Réunions et Émargements (en projet) 7- IFN – Inclusion Financière Numérique (en projet) 8- IGP – Indications Géographiques Protégées (en projet) 9- IA Inclusive – SUTA (en projet)				
68		Cellule Nationale de traitement de l'Information Financière (CENTIF) Cible : G2P (Particuliers), G2B (Institutions internationales)			Site officiel de CENTIF-CI (https://www.centif.ci/)			1
69		Institut des Sciences et Techniques de la Communication (ISTC) Cible : G2P (étudiants, enseignants, parents)				Portail officiel de ISTC (https://www.istcpolytechnique.ci/inscription_login.php)		1
70		Office National de l'État Civil et de l'Identification (ONECI) Cible : G2P (Particuliers)	portail officiel de l'ONECI (https://www.oneci.ci/accueil)	1- service réclamation (https://service-reclamation.mpp-oneci.com/) ; 2- suivi de demande (https://statut.oneci.ci/)	1- retrait spécial (https://procuration.oneci.ci/) ; 2- Service VIP (https://www.oneci.ci/service-vip)	1- achat de timbre (https://timbre.oneci.ci/) ; 2- Demande de NNI (https://identite.mpp-oneci.com/#step-1)		7

71	Autorité Nationale de Régulation du Secteur de l'Electricité (ANARE-CI) Cible : G2P (Particuliers), G2B (Entreprises)	Site officiel de ANARE-CI (http://www.anare.ci/)		anare.Recours (https://anare.ci/recours/)			2
72	Côte d'Ivoire Energies (CI-ENERGIES) Cible : G2P (Particuliers), G2B (Entreprises)	Site officiel de CI-ENERGIES (https://www.cinergies.ci/)					1
73	Agence Ivoirienne de Presse (AIP) Cible : G2P (Particuliers), G2B (Entreprises)	Site officiel de AIP (https://www.aip.ci/)					1
74	Banque de l'Habitat de Côte d'Ivoire (BHCI) Cible : G2P (Particuliers), G2B (Entreprises)	Site officiel de BHCI (https://www.bhci.ci/)			Blin (Application mobile) et (https://www.bhlink.net/FR/public/connexion.asp)		2
75	Couverture National d'Assurance Maladie (CNAM) Cible : G2P (patients, professionnels de santé)		Site officiel CNAM (https://ipsnam.ci/)				1
76	Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS) Cible : G2P (retraités, travailleurs), G2B (Entreprises)		1- Site officiel de CNPS (https://www.cnps.ci/) ; 2- E-DISA (https://www.cnps.ci/services-en-ligne/) ; 3- RSTI (Application mobile)	e-CNPS (https://e.cnps.ci/)			4

77	Observatoire de la Solidarité et de la Cohésion Sociale (OSCS) Cible : G2P (Particuliers)	Site officiel de OSCS (http://www.oscs.solidarite.gouv.ci/)					1
78	Office de Sécurité Routière (OSER) Cible : G2P (usagers des routes), G2B (Entreprises)		Site officiel de OSER (https://www.oser.ci/)				1
79	Institut National Supérieur des Arts de l'Action Culturelle (INSAAC) Cible : G2P (étudiants, enseignants, parents)				1- Site officiel de INSAAC (https://insaac.edu.ci/) ; 2- Préinscription Concours INSAAC (https://concours.insaac.edu.ci/)		2
80	Université Félix Houphouët Boigny (UFHB) Cible : G2P (étudiants, enseignants, parents)				Site officiel de UFHB (https://w.univ-fhb.edu.ci/)		1
81	Comité National de Lutte contre la Contrefaçon (CNLC) Cible : G2P (Particuliers), G2B (Entreprises)		Site officiel du CNLC (https://www.cnlc.ci/)				1
82	Centre d'Education à Distance (CED-CI) Cible : G2P (élèves, étudiants, enseignants, parents), G2B (Entreprises)	Site officiel du CED-CI (https://formations.ced-ci.org/)					1

83	Agence pour le Développement et la Compétitivité des Industries de Côte d'Ivoire (ADCI) Cible : G2P (demandeurs d'emploi, étudiants, travailleurs), G2B (Entreprises)	Site officiel de ADCI (https://www.adci.ci/)					1
84	Office National de la Population (ONP) Cible : G2P (Particuliers) G2B (Entreprises)	Site officiel de ONP (https://onp.gouv.ci/)					1
85	Conseil Café-Cacao Cible : G2P (agriculteurs, commerçants), G2B (Coopératives agricoles, Entreprises)	Site officiel du Conseil Café-Cacao (https://www.conseilcafecacao.ci/)					1
86	Société Ivoirienne de Gestion du Patrimoine Ferroviaire (SIPF) Cible : G2P (opérateurs de transport), G2B (Entreprises)	Site officiel de la SIPF (https://sipf.ci/)					1
87	Chambre du Commerce et de l'Industrie (CCI-CI) Cible : G2P (entrepreneurs, commerçants), G2B (Entreprises)	Site officiel de la CCI-CI (https://www.cci.ci/)					1
88	Agence Emploi Jeunes (AEJ) Cible: G2P (demandeurs d'emploi, étudiants, travailleurs), G2B (Entreprises)			Site officiel de AEJ (https://www.agenceemploijeunes.ci/)			1

89	Fonds d'Entretien Routier (FER) Cible : G2P (usagers des routes), G2B (Entreprises)		Site officiel du FER (https://www.fer.ci/)		Fer péage (Application mobile)		2
90	Agence de Gestion des Routes (AGEROUTE) Cible : G2P (usagers des routes), G2B (Entreprises)	Site officiel de AGEROUTE (https://ageroute.ci/)					1
91	Cellule de Coordination des Projets d'Infrastructures en Côte d'Ivoire (CC-PRICI) Cible : G2P(usagers des routes)			Site officiel de CC-PRICI (https://www.prici.ci/)			1
92	Société pour le Développement des Minier de Côte d'Ivoire (SODEMI) Cible : G2P(Particuliers), G2B(Entreprises)	SODEMI GEOPORTAIL (https://sodemi.ci/)					1
93	Société des Transports Abidjanais (SOTRA) Cible : G2P(Citoyens)		Mon PASS SOTRA (Application mobile)	Site officiel de SOTRA (http://www.sotra.ci/www/s/)	SOTRA MOBILE (Application mobile)		3
94	Banque Nationale d'Investissement (BNI) Cible : G2P(Particuliers), G2B(Entreprises)		Site officiel de BNI (https://www.bni.ci/index)		BNI ONLINE (Application mobile) et (https://www.bnionline.ci/FR/public/connexion.awp)		2

95	Conseil de l'hévéa et du Palmier à huile Cible : G2P(agriculteurs, commerçants), G2B(Coopératives agricoles, Entreprises)	Site officiel du Conseil de l'hévéa et du Palmier à huile (https://conseilheveapalmier.ci/)					1
96	Agence Nationale d'Appui au Développement Rural (ANADER) Cible : G2P(agriculteurs, commerçants), G2B(Coopératives agricoles, Entreprises)	Site officiel de ANADER (https://www.anader.ci/)					1
97	PETROCI Cible : G2P(Particuliers), G2B(Entreprises)		Site officiel de PETROCI (https://www.petroci.ci/)		PDAL (https://demande-agrement.petroci.ci/)		2
98	Conseil National de Lutte contre la Vie Chère (CNLVC) (Cible : G2P(entrepreneurs, commerçants), G2B(Entreprises)	Site officiel du CNLVC (http://www.cnlvc.ci/)					1
99	Port Autonome d'Abidjan (PAA) Cible : G2P(opérateurs de transport, grand public), G2B(Entreprises)	1- Site officiel du PAA (https://www.portabidjan.ci/) ; 2- E-CONFERENCE (https://conference.paa.ci/login.xhtml)		DEMAT DOMSE (https://dematdomse.paa.ci/)			3
100	Office Ivoirien du Patrimoine Culturel (OIPC) Cible : G2P(Particuliers), G2B(Entreprises)	Site officiel de OIPC (http://www.oipc.ci/)					1

101	Office Ivoirien des Chargeurs (OIC) Cible : G2P(opérateurs de transport, grand public), G2B (Entreprises)	Portail de OIC (https://www.oic.ci/portail/index.html)	BSC (https://bsci.sgs.com/Pages/Public/Default.aspx)		DUT (https://dut-oic.ci/themes.g5plus.net/mowasalat/home-02/index.html)		3
102	Air Côte d'Ivoire Cible : G2P(voyageurs), G2B(entreprises)		CraneLogin (https://vre.frequentflyer.acro.fr/)		Site officiel d'Air Côte d'Ivoire (Application mobile) et (https://www.aircotedivoire.com/)		2
103	Bureau Ivoirien du Droit d'Auteur (BURIDA) Cible : G2P(écrivains, artistes, amateurs), G2B(Entreprises métiers)				Site officiel de BURIDA (https://www.buridaci.com/web/)		1
104	Comité National de Pilotage des Partenariats Public-Privé (CNP-PPP) Cible : G2B(Entreprises)	Site officiel de CNP-PPP (https://ppp.gouv.ci/)					1
105	Fraternité Matin Cible : G2P(Particuliers), G2B(Entreprises)	Site officiel de Fraternité Matin (https://www.fratmat.info/)					1
106	Ecole Nationale d'Administration (ENA) Cible : G2P(étudiants, enseignants, parents)	Site officiel de ENA (https://www.ena.ci/)					1
107	Laboratoire du Bâtiment et des Travaux Publics (LBTP) (Cible : Particuliers (propriétaires, locataires), entreprises)	Site officiel de LBTP (https://www.lbtp.org/)					1

108	Agence nationale de la Formation Professionnelle (AGEFOP) Cible : G2P(demandeurs d'emploi, étudiants, travailleurs), G2B(Entreprises)	Site officiel de AGEFOP (https://www.agefop.ci/)					1
109	Agence Judiciaire de l'Etat (AJE) Cible : G2G (Administrations)				SIGAJE – Système Intégré de Gestion des Affaires de l'AJE (https://aje.finances.gouv.ci/)		1
110	Guichet Unique du Commerce Extérieur (GUCE) Cible : G2P(entrepreneurs, commerçants), G2B(Entreprises)					Site officiel du GUCE (https://guce.gouv.ci/)	1
111	MAYELIA Cible : G2P(opérateurs de transport, grand public), G2B(Entreprises)			Site officiel de MAYELIA (https://mayelia.com/)			1
112	Ecole de Commerce et de Gestion (ECG) Cible : G2P (étudiants, enseignants, parents)		Site officiel de ECG (https://ecg.ci/)				1
113	Nouvelle Pharmacie de la Santé Publique (NPSP) Cible : G2P(patients, professionnels de santé), G2B(pharmacies)		Site officiel de NPSP (http://www.npsp.ci/dg.php)				1

114	Ecole Supérieure Africaine des Technologies de l'Information et de la Communication (ESATIC) Cible : G2P(Etudiants, enseignants, parents)	Site officiel de ESATIC (https://esatic.ci/)	SIGES (https://siges.esatic.ci/public/login)	Plateforme de gestion des inscriptions (https://concours.esatic.ci/public/homexam)			3
115	La Poste de Côte d'Ivoire (La PCI) Cible : G2P(Particuliers), G2B(Entreprises)				1- Documents.ci (http://www.documents.ci/) ; 2- Maposte.ci (https://www.maposte.ci/)		2
116	Loterie Nationale de côte d'Ivoire (LONACI) Cible : G2P(sportifs, amateurs)	Site officiel de LONACI (https://www.lonaci.ci/)			1- Loto bonheur (Application mobile) et (https://lotobonheur.ci/?) ; 2- MyLonaci (Application mobile) et (https://www.mylonaci.com/) ; 3- Paris en Ligne LONACI (https://lonacionline.ci/)		4
117	Agence Ivoirienne de Gestion des Fréquences radioélectriques (AIGF) Cible : G2B(Particuliers), G2B(Entreprises)	Site officiel de AIGF (https://www.aigf.ci/)					1

118	Laboratoire National d'Essais de qualité, de Métrologie et d'Analyse (LANEMA) Cible : G2P(Particuliers), G2B(Entreprises)			Site officiel de LANEMA (https://lanema.ci/?page_id=8772)			1
119	Office d'aide à la Commercialisation des Produits Vivriers (OCPV) Cible : G2P(entrepreneurs, commerçants), G2B(Entreprises)			Site officiel de OCPV (https://www.ocpv-ci.com/)	E-grenier (Application mobile)		2
120	Côte d'Ivoire Engineering (CI-ENGINEERING) Cible : G2B (entrepreneurs, commerçants)	Site officiel de CI-ENGINEERING (https://www.ci-engineering.ci/)					1
121	Société d'Exploitation et de Développement Aéroportuaire, aéronautique et Météorologie (SODEXAM) Cible : G2P(opérateurs de transport, grand public), G2B(Entreprises)	portail SODEXAM (https://sodexam.com/)					1

122	Société Ivoirienne d'Abattage et de Charcuterie (SIVAC) Cible : G2P(Éleveurs, pêcheurs), G2B(entreprises)		Système de Gestion Abattoir (SGA) (https://www.pcemporc.com/intranet_connexion.php)				1
123	Aéroport International d'Abidjan (AERIA) Cible : G2P(voyageurs), G2B(entreprises)	Site officiel de AERIA (https://www.abidjan-aeroport.com/)					1
124	Société Ivoirienne de Technologie Tropicale (I2T) Cible : G2P(entrepreneurs, commerçants), G2B(Entreprises)	Site officiel de I2T (https://i2t.ci/)					1
125	Société Multinationale de Bitumes (SMB) Cible : G2P(Particuliers), G2B(Entreprises)		Site officiel de SMB (https://smb.ci/)				1
126	Institut National de Santé Publique (INSP) Cible : G2P(patients, professionnels de santé)	1- Site officiel de INSP (https://inspci.org/) ; 2- Centre e-Santé INSP-CI (https://www.centre-e-santeinspci.org/) ;	Plateforme e-learning du Centre e-santé de l'INSP (https://elearningges.org/)				3
127	Centre de la Promotion des Nouvelles Technologies de	Site officiel de CPNTIC (https://cpntic.com/)	1- daip (https://www.daip.ci/) ;		ersys-ci (https://www.ersys-ci.net/)		7

		l'Information et de la Communication (CPNTIC) Cible : G2P(étudiants, enseignants, parents), G2B(Établissements)		2- drhetfpa (https://drhetfpa.ci/) 3- SIG Carte Scolaire (https://cartescolaire-metfpa.ci/) 4- SysPAS (http://www.dpsi-ci.com/etablissement.php) 5- SIGEC (https://sigec.ipnetp.cloud/)				
128		Marché des Arts du Spectacle d'Abidjan (MASA) Cible : G2P(chercheurs, artistes, amateurs), G2B(Entreprises)	Site officiel de MASA (https://www.masa.ci/)					1
129		Société Ivoirienne de banque (SIB) Cible : G2P(Particuliers), G2B(Entreprises)				SIBNET (Application mobile) et (https://awbsibnet.sib.ci/login/CI007/fr)		1
130		Fonds de Développement de Formation Professionnelle (FDFP) Cible : G2P(demandeurs d'emploi, étudiants, travailleurs), G2B(Entreprises)	Site officiel de FDPP (https://fdfp.ci/)	FDFP WebAccess (https://web.fdfp.ci/WebAccess)				2
131		Institut National d'Hygiène Publique (INHP)	Site officiel de INHP (https://www.inhp.ci/)					1

		Cible : G2P(patients, professionnels de santé)						
132		Agence Nationale de l'Aviation Civile (ANAC) Cible : G2P(voyageurs), G2B(entreprises)				Site officiel de ANAC (https://www.anac.ci/)		1
133		Office National des Sports (ONS) (Cible : G2P(sportifs, amateurs), G2B(Clubs et Fédérations sportives)	Site officiel de ONS (https://ons-ci.ci/)					1
134		Centre National de Transfusion Sanguine de Côte d'Ivoire (CNTS-CI) Cible : G2P(patients, professionnels de santé)			Site officiel de CNTS-CI (https://cntsci.ci/)			1
135		Bureau de Coordination des Programmes Emploi (BCP- Emploi) Cible : G2P(demandeurs d'emploi, étudiants, travailleurs), G2B(Entreprises)		Site officiel du BCP-Emploi (http://www.pejedec.org/)				1
136		Agence Nationale de l'Habitat (ANAH) Cible : G2P(propriétaires, locataires), G2B(entreprises)			Site officiel de ANAH (https://www.anah.ci/)			1
137		Observatoire du Service Public (OSEP) Cible : G2P(Particuliers), G2G(Administrations)		Site officiel de l'Observatoire du Service Public (http://www.milie.ci/)				1

138		Compagnie Ivoirienne d'Electricité (CIE) Cible : G2P(Particuliers), G2B(Entreprises)		Site officiel de CIE (https://www.cie.ci/)		Ma CIE en ligne (Application mobile) https://www.macieenligne.ci/		2
139		Haut Conseil du Patronat des Entreprises des Transports Routiers (HCPETR-CI) Cible : G2P(opérateurs de transport, grand public)	Site officiel du HCPETR-CI (https://www.hautconseil.net/)					1
140		ComNat-ALPC - COMMISSION NATIONALE DE LUTTE CONTRE LA PROLIFÉRATION ET LA CIRCULATION ILLICITE DES ARMES LÉGÈRES ET DE PETIT CALIBRE Cible : G2P(Particuliers), G2B(Entreprises)	Site officiel de la ComNat-ALPC (https://comnat-alpc.ci/)					1
TOTAL		80 Structures sous tutelle	51	41	16	28	2	136
TOTAL GENERAL			103	74	32	57	4	270

En revanche, il existe une quatre-vingtaine de e-services en projet, dont la portée et les dates d'implémentations ne sont pas encore clairement définies par les structures gouvernementales (tableau 5).

Tableau 5 : Répartition des e-services en projet par entité publique

N°	ORGANISME PUBLIC	e-SERVICES EN PROJET
1	Assemblée des Régions et Districts de Côte d'Ivoire (ARDCI)	Animation du site web de l'ARDCI
2	Agence Nationale d'Appui au Développement Rural (ANADER)	e-anader
3	Autorité Nationale de Régulation de l'Electricité (ANARE-CI)	CRM (Customer Relationship Management) : Interfaçage avec le Numéro d'appel gratuit, Suivi au fil de l'eau du traitement des recours, système de notification, Kpi, ...
4	Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI)	1- e-Plainte : Gestion des plaintes des consommateurs , 2- e-Demande : Demande d'autorisation Télécoms, Demande de numéro et de fréquence, Demande d'autorisation données à caractère personnel, Demande d'autorisation postale, Déclaration des cybercafés.
5	Autorité Nationale de la Presse	Archive numérique : accès aux archives des journaux en ligne
6	Cellule Nationale de Traitement des Informations Financières (CENTIF – CI)	GoAML : déclaration (DOS / DSTE) et demande d'informations en ligne
7	Centre d'éducation à distance	1 - e-Learning : Apprendre à distance et à tout moment 2 - Dématérialisation des services publics : Inscription en ligne et paiement en ligne de nos services
8	Centre National de Documentation Juridique (CNDJ)	Bibliothèque numérique : Promouvoir et diffuser le droit, Plusieurs bases de données juridiques, moteur de recherche
9	Conseil National de Lutte contre la Vie Chère (CNLVC)	Application mobile "C Moins cher" : comparateur de prix
10	Cour de cassation	Système intégré de Gestion des Procédures de la Cour de cassation (SIG-CC) : Application de gestion interne des dossiers
11	Centre de Promotion des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (CPNTIC)	1- SIGRH : Système Intégré de Gestion du personnel 2- e-Apprentissage : gestion de l'apprentissage
12	Direction de L'informatique et de la Sante Digitale (DISD) / MSHPCMU	Portail de la DISD : informations sur la santé et l'innovation médicale en Côte d'Ivoire
13	Direction des Systèmes d'Information/ Ministère de la Femme de la Famille et de l'Enfant	e-Enfant : Protection des enfants et adolescents vulnérables
14	Direction Générale des Transports Terrestres et de la Circulation	Alerte Accident Pour la signalisation des accidents

15	DSI - Ministère De La Transition Numérique Et De La Digitalisation	Courrier : Transmission électronique des courriers au Ministère
16	Ecole Supérieure Africaine des Technologies de l'Information et de la Communication (ESATIC)	e-Restaurant : Gestion des achats des tickets de restaurant pour les étudiants
17	Grande Chancellerie de l'Ordre National	Site web institutionnel
18	Guichet Unique de Commerce Extérieur de la Côte d'Ivoire	GUCE Mobile le Site Institutionnel
19	HACA (Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle)	HACA e-Bridge : Assistance des opérateurs des services audiovisuels, vendeurs et installateurs d'équipement
20	HABG (Haute Autorité de la Bonne Gouvernance)	1. Déclaration du patrimoine en ligne par les assujettis 2. Site Web pour l'académie de formation des professionnels
21	Inspection Générale d'Etat	1- PLATEFORME DE COLLABORATION ; 2- PLATEFORME DE GESTION DES BASES DE DONNES.
22	Institut des Sciences et Techniques de la Communication (ISTC POLYTECHNIQUE)	Application mobile de gestion des espaces étudiants et enseignants : suivi des notes, informations dynamiques sur les programmes de cours, les états de paiements, etc.
23	Laboratoire National d'Essais, de qualité, de Métrologie et d'Analyse (LANEMA)	1- Paiement de prestation : permettre aux clients de faire un règlement par mobile money 2- Newsletter : permettre aux clients et aux partenaires de pouvoir interagir avec le LANEMA en temps réel 3-Espace clients : permettre aux clients de disposer un espace pour recevoir et conserver des données les concernant 4- Alerte infos : Alerter les clients sur toutes les infos concernant le LANEMA
24	Ministère de l'Emploi et de la Protection Sociale	Plateforme de présentation des indicateurs
25	Ministère de l'Environnement, du Développement Durable et de la Transition Ecologique	1- e-Service de Gestion de l'Étude de l'Impact Environnemental et Social (EIES) : Assistant de Gestion du processus d'EIES en ligne 2- e-Service de Gestion de la Taxe Pollution : Assistant de Gestion de la Taxe Pollution en ligne 3- e-Service de Gestion des Déchets Industriels : Assistant de Gestion des Déchets Industriels en ligne 4- e-Service d'Enlèvement des Déchets Ménagers et Assimilés à bord de navires : Assistant de Gestion en ligne du processus d'Enlèvement des Déchets Ménagers et Assimilés à bord de navires 5- e-Service de Gestion des Huiles Usagées : Assistant de Gestion des Huiles Usagées en ligne 6- e-Service de Gestion des ONG exerçant dans le Domaine de l'Environnement, du Développement Durable et de la

		Transition Ecologique : Assistant de Gestion en ligne des ONG exerçant dans le Domaine de l'Environnement, du Développement Durable et de la Transition Ecologique
26	Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme	e-foncier
27	Ministère de la Justice et des Droits de l'Homme	1- Géolocalisation des professions judiciaires 2- SYGIDOP (Système de Gestion Intégré des Détenus et des Opérations Pénitentiaires) 3- Système Intégré de Gestion des Cours d'Appel 4- Plateforme e-ProfessionJudiciaire 5- Modules de Gestion Spécialisés (e-Directions) 6- Système d'Archivage Électronique (SAE) 7- Système de Gestion Électronique du Courrier (SIGEC) 8- Outils d'interfaçage des bases de données
28	Ministère Délégué En Charge Des Sports Et Du Cadre De Vie	SIG MS (Système Intégré de Gestions du Ministère des Sports)
29	Ministère des Mines, du Pétrole et de l'Energie	1- Land folio : Plateforme d'intermédiation du contenu local 2- Demande d'autorisation de transport
30	Ministère Des Ressources Animales Et Halieutiques	1- Plateforme d'identification des animaux 2- Plateforme centralisée de gestion de données 3- Logiciel de Gestion des Organisations Professionnelles (LOGISCOPE)
31	Ministère Des Transports	e-cabinet
32	Ministère du tourisme et des loisirs	Assistant à la délivrance des actes
33	Ministère de l'Équipement et de l'Entretien Routier	Système Intégré de gestion des routes
34	Office d'aide la Commercialisation des Produits Vivriers (OCPV)	Nom du service : E-grenier Fonctionnalités : marketplace de produits vivriers
35	Office de Sécurité Routière (OSER)	1- Formation des moniteurs d'Auto-école et autres formations : Dématérialiser la formation des moniteurs d'auto-école ; 2- Rachat des points permis perdus : Inscription en ligne pour les stages de récupération des points permis perdus ; 3- Forum en ligne : Débattre de questions de sécurité routière (améliorer les connaissances en sécurité routière du grand public) ; 4- Jeux-Quiz : Relais de sensibilisation en matière de sécurité routière.
36	Office National de l'Etat Civil et de l'Identification (ONECI)	1- Abonnés mobiles : certification d'un utilisateur mobile 2- Pré-enrôlement CR : enregistrement des dossiers en vue de la demande de carte de résident 3- Réclamations : demande de statut des titres dont les délais de production sont supérieurs à 45 jrs et assistance pour la conduite à suivre. 4- Commande de TVI : Marquer son intérêt pour l'obtention d'un TVI
37	Port Autonome d'Abidjan (PAA)	e-conférence : programmation navire
38	Société Ivoirienne de Télédiffusion (IDT)	OTT, la télévision en ligne

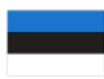
39	Société de Développement des Mines de Côte d'Ivoire (SODEMI)	Vente de carte et de rapports techniques : sélection de produits -mise au panier - paiement en ligne et téléchargement de produit- impression de reçu.
40	Ministère d'État, Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration (MEMFPMA)	1- SYGECOP : Système de Gestion des Congés et Permissions des fonctionnaires et agents de l'Etat. 2- e-Carte : Système d'Information Géographique permettant la géolocalisation de tous les services publics
41	Agence Nationale du Service Universel de Télécommunications (ANSUT)	1- e-Conseil des Ministres : Dématérialise la préparation, la tenue et le suivi des réunions du Conseil des ministres. Gestion des dossiers, signatures et comptes rendus en ligne. 2- PGCA : Permet la planification, la tenue et le suivi des réunions des conseils d'administration et comités publics. 3- Plateforme Réunions et Émargements : Outil transversal de gestion des réunions et des émargements électroniques des agents publics. 4- Mon Toit : Plateforme de mise en relation propriétaire-locataire, gestion locative sécurisée et digitalisation des contrats de bail. 5- IFN – Inclusion Financière Numérique : Fournit les API et systèmes d'accès aux paiements, microcrédits et assurances numériques pour les acteurs du secteur informel et rural. 6- IGP – Indications Géographiques Protégées : Système de certification numérique des produits d'origine (Attiéké, Café, Pagne Baoulé...) et de leur commercialisation en ligne. 7- Connect My Zone : Plateforme communautaire pour le signalement, la sécurité et la communication de proximité au sein des quartiers et zones rurales. 8- IA Inclusive – SUTA : ChatBot vocal et assistant IA multilingue (français, dioula, baoulé, bété). Traduction, synthèse vocale, pictogrammes, et aide à l'accès aux e-services.

III. Benchmark

Le benchmark a été réalisé en prenant comme référence les pays mentionnés dans le tableau ci-dessous. Cette analyse comparative permet d'évaluer les pratiques stratégiques, réglementaires et institutionnelles adoptées par ces pays et de les comparer au cadre en vigueur en Côte d'Ivoire.

Tableau 6: Liste des pays de références du benchmark et des justificatifs du choix

	EGDI / CLASSEMENT EN AFRIQUE	RAISONS	PERTINENCE
Afrique du Sud 	0.8616 / 3 ^e	L'Afrique du Sud possède des infrastructures numériques avancées et une forte capacité technologique. Le gouvernement sud-africain propose une gamme étendue d'e-services à travers le portail GovChat, et le pays est souvent en avance sur la législation relative à la cybersécurité et à la protection des données.	Ce pays est un exemple de maturité technologique dans un environnement diversifié sur le plan économique et social.
Maroc 	0.6841 / 7 ^e	Le Maroc est reconnu pour sa stratégie numérique ambitieuse, comme la Stratégie Maroc Digital 2030, qui vise à moderniser les services publics via la digitalisation. Le pays a investi dans des plateformes comme le Portail National des Services Publics en Ligne (Idarati), qui centralise plusieurs services administratifs, le Portail national des marchés publics pour la publication, la soumission et le traitement des appels d'offres publics.	Le Maroc est un bon exemple de leadership nord-africain en matière d'e-gouvernement avec une infrastructure bien établie.
Kenya 	0.6314 / 12 ^e	Le pays a mis en place des portails e-gouvernement efficaces principalement le portail eCitizen, qui propose des milliers de services gouvernementaux provenant de plus de 100 ministères, comtés, départements et agences. Le Kenya est également un pionnier en Afrique en matière d'innovation numérique, notamment avec des initiatives comme M-Pesa, lancée en 2007 et qui a révolutionné les services financiers numériques en Afrique.	Le Kenya offre un modèle d'inclusion numérique et d'adoption rapide des technologies dans un contexte émergent.
Rwanda 	0.5799 / 16 ^e	Le Rwanda est souvent surnommé le "Silicon Valley de l'Afrique" en raison de ses efforts impressionnants pour intégrer le numérique dans la gouvernance publique et le développement économique. Avec des initiatives comme Irembo, une plateforme centralisant de nombreux e-services publics, le Rwanda s'est positionné comme un leader en Afrique de l'Est dans la modernisation des services publics.	Le Rwanda est un modèle pour la Côte d'Ivoire en raison de ses progrès rapides malgré des ressources limitées, grâce à une vision claire et à une gouvernance efficace.

Sénégal 	0.5162 / 24 ^e	Ses progrès en e-services publics grâce à des initiatives inclusives peuvent inspirer des approches adaptées au contexte ivoirien. Le portail "Sénégal Services" (Espace Service Sénégal) a été conçu comme un point d'entrée unique pour tous les services publics.	En tant que pays d'Afrique de l'Ouest, proche culturellement et économiquement de la Côte d'Ivoire, il peut servir de modèle régional pertinent.
	EGDI / Classement Europe	Raisons	Pertinence
Danemark 	0.9847 / 1 ^{er}	Le Danemark est leader mondial en matière de développement des services numériques avec une approche très avancée et intégrée des services numériques. Son approche de développement est réaliste et applicable pour un pays en développement qui souhaite renforcer ses services numériques tout en garantissant une transition progressive et inclusive.	Son modèle est intéressant pour la Côte d'Ivoire et d'autres pays en développement, car il combine innovation technologique, accessibilité et accompagnement des populations.
Estonie 	0.9727 / 2 ^{ème}	L'Estonie est citée comme référence en matière de services numériques dans le monde avec un modèle 100% digital qui montre l'objectif ultime d'un e-gouvernement.	L'Estonie est un pays qui constitue pour la Côte d'Ivoire une vision ultra-digitalisée, idéale pour un modèle cible à long terme.
France 	0.8744 / 13 ^e	La France est un acteur majeur en Europe pour la transformation numérique.	Bon modèle pour renforcer la dématérialisation et améliorer les infrastructures numériques.
Belgique 	0.8765 / 11 ^e	La Belgique met en œuvre des initiatives solides pour la modernisation et simplification des services publics.	Propose des exemples concrets pour l'inclusion numérique et la simplification des démarches.
	EGDI / Classement Asie	Raisons	Pertinence
Inde 	0,6678	Avec un score de 0,6678, l'Inde se classe dans la catégorie des pays à fort développement numérique. Ce résultat reflète les progrès réalisés par l'Inde en matière de gouvernance numérique, notamment grâce au programme Digital India, lancé depuis 2015 et qui vise à transformer l'Inde en une société numérique et une économie du savoir.	L'exemple de l'Inde est intéressant grâce à diverses initiatives comme Aadhaar, Digital India et les services en ligne aux citoyens.

III.1. Cadre stratégique et réglementaire : analyse comparative et écarts nationaux

Cette section vise à examiner de manière comparative les cadres stratégiques et réglementaires des pays sélectionnés, afin de mettre en lumière les écarts existants avec la réglementation ivoirienne et d'identifier les opportunités d'alignement sur les meilleures pratiques internationales.

III.1.1. Analyse du cadre stratégique, réglementaire et institutionnel dans les pays sélectionnés

Avant d'évaluer le cadre réglementaire ivoirien, il est essentiel d'analyser les stratégies, les régulations et les structures institutionnelles mises en place dans les pays sélectionnés, afin d'identifier les meilleures pratiques et les modèles de référence.

Tableau 7: Analyse du cadre stratégique, réglementaire et institutionnel dans les pays de références

PAYS	POLITIQUES ET STRATEGIES NUMERIQUES	REGLEMENTATIONS ET LOIS	INSTITUTIONS CLES
AFRIQUE DU SUD	• Stratégie de transformation numérique pour l'Afrique (2020-2030) : alignée sur la stratégie continentale de l'Union africaine, elle promeut l'intégration numérique dans tous les secteurs. • Digital Economy Master Plan (DEMP) : plan directeur national visant à moderniser les infrastructures, développer les compétences numériques, renforcer les services publics en ligne, stimuler le commerce électronique et la cybersécurité. • National e-Government Strategy (2017-2021) : vise à améliorer la prestation de services publics grâce à la digitalisation.	• Electronic Communications and Transactions Act (ECTA, 2002) : confère une valeur légale aux documents et signatures électroniques. • Loi SITA 88 de 1998 modifiée par la Loi 38 de 2002 : établit l'Agence nationale des technologies de l'information (SITA) pour piloter la transformation numérique de l'administration.	• State Information Technology Agency (SITA) : soutient la mise en œuvre des politiques numériques et supervise la numérisation des services gouvernementaux.

MAROC	• Plan National pour le Développement du Haut et Très Haut Débit : lancé en 2024 pour étendre la fibre optique et la couverture satellite, notamment en zones rurales. • Stratégie de développement digital : vise à renforcer la transformation numérique de l'administration, la digitalisation des services publics et l'interopérabilité entre systèmes.	• Loi n°55-19 : simplifie les procédures administratives. • Loi n°43-20 : encadre les services de confiance et les transactions électroniques (validité légale des documents numériques). • Loi n°61-16 : crée l'Agence de Développement du Digital (ADD). • Loi n°07-03 : incrimine les infractions informatiques. • Décret n°2-24-921 : encadre l'usage du Cloud par les entités publiques et infrastructures sensibles.	• Agence de Développement du Digital (ADD) : pilote la transformation numérique et la convergence des systèmes d'information publics. • Direction Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information (DGSSI) : élabore les lois, normes et audits en cybersécurité. • Commission nationale pour le développement numérique : instance de gouvernance stratégique présidée par le Chef du gouvernement.
KENYA	• Kenya National Digital Master Plan 2022-2032 : vise la digitalisation de 80 % des services publics via la plateforme eCitizen. • Stratégie nationale de commerce électronique (2023) : promeut le commerce intérieur et transfrontalier en ligne. • Kenya Cloud Policy (2025) : favorise l'adoption du Cloud dans les opérations publiques et privées.	• Public Procurement and Asset Disposal Act (2015) : introduit les marchés publics électroniques. • E-Government Strategy (2004, mise à jour 2014) : renforce la transparence et l'efficacité des services publics en ligne. • Computer Misuse and Cybercrimes Act (2018) : lutte contre les cybercrimes et régule l'usage des technologies de l'information.	• Kenya ICT Authority : coordonne la mise en œuvre des plateformes numériques gouvernementales et assure l'interopérabilité des systèmes.
RWANDA	• Smart Rwanda Master Plan : feuille de route nationale pour digitaliser les secteurs clés (éducation, santé, agriculture, gouvernance).	• Cadre législatif d'innovation numérique : comprend des régulations pour encadrer l'IA, la fintech et la cybersécurité.	• National Identification Agency (NIDA) : gère les identités numériques et les données citoyennes.

	• Plan Stratégique de Santé Numérique 2018-2024 : intègre les TIC dans la prestation des soins pour une santé efficace et inclusive. • Politique nationale de l'intelligence artificielle (2022) : promeut une IA responsable et inclusive pour la croissance et la compétitivité du pays. • Bac à sable réglementaire fintech : permet aux startups de tester des innovations financières sous supervision.	• Législation sur la protection des données personnelles : garantit la sécurité et la confidentialité des identités numériques.	• Capital Market Authority (CMA) : supervise le bac à sable fintech et encadre les innovations financières.
DANEMARK	Stratégie progressive depuis 2001 visant la digitalisation complète du secteur public : • De 2001 à 2004 : mise en place de la signature électronique et communication numérique entre citoyens et autorités. • 2004-2006 : création de la plateforme nationale de santé (<i>Sundhed.dk</i>) et sécurisation des échanges numériques. • 2007-2010 : infrastructures communes, création de <i>NemID</i> et plateforme <i>borger.dk</i>. • 2011-2015 : <i>digital-by-default policy</i>, utilisation obligatoire des services en ligne. • 2016 à aujourd'hui : sécurité et interopérabilité des services numériques, protection des données, accessibilité pour tous.	• Application stricte du RGPD pour la protection des données personnelles. • Législation nationale pour la digitalisation par défaut des services publics. • Application des directives européennes, dont NIS 2, pour la sécurité des réseaux et des systèmes d'information.	• Agency for Digitisation : supervise la stratégie numérique nationale et coordonne les acteurs publics et privés. • Comité de Pilotage de la Stratégie Numérique : décide et supervise les projets numériques gouvernementaux.

ESTONIE	• e-Strategy : identité numérique universelle (e-ID) pour tous les citoyens et entreprises. • X-Road (2001) : interconnexion sécurisée des bases de données gouvernementales et privées. • e-Residency : permet aux entrepreneurs étrangers de créer des entreprises estoniennes. • Digital Agenda 2030 : renforce la souveraineté numérique et l'innovation. • Blockchain et cybersécurité avancée pour garantir la sécurité et la transparence des services numériques.	• Digital Signatures Act (2000) : reconnaissance légale de la signature électronique. • e-Governance Act (2000) : régit l'administration électronique. • Cybersecurity Act (2018/2022) : obligations pour les infrastructures critiques. • Public Information Act (2001) : principes de transparence des données publiques. • e-Residency Act (2014) et e-Commerce Act (2004) pour le commerce et l'accès des entrepreneurs internationaux.	• e-Estonia Council : organe stratégique pilotant le développement numérique national.
FRANCE	• Action Publique 2022 : numérisation de 250 démarches administratives. • France 2030 : investissement dans l'innovation numérique et la 5G. • État comme plateforme (2014) : harmonisation et interopérabilité des systèmes administratifs, open data via <i>data.gouv.fr</i>. • Stratégie Cloud de Confiance (2021) : sécurisation des services cloud publics. • Regalia : audit des algorithmes et régulation des plateformes numériques. • Juste sur le Web : numérisation des tribunaux et services judiciaires.	• Loi pour une République Numérique (2016) : accessibilité numérique, protection des données, droit à l'oubli, open data. • Décret sur l'Identité Numérique (2024) : normes pour portefeuille européen d'identité numérique. • Décret Certification SecNumCloud (2022) : obligations pour les services cloud publics et protection des données sensibles. • Application des directives européennes, dont NIS 2.	• DINUM : pilotage de la transformation numérique de l'État. • ANSSI : cybersécurité. • INRIA/PEReN : projets d'audit et régulation d'algorithmes.

BELGIQUE	• Belgique numérique (2016-2024) : transformation numérique et réduction des zones mal desservies. • Wallonie numérique (2019-2024) : focus sur IA, connectivité et soutien aux entreprises. • Plan flamand d'IA : automatisation des services publics avec l'intelligence artificielle. • Cybersécurité et résilience des infrastructures numériques à travers le CCB.	• Loi NIS (2019) : normes de cybersécurité pour les opérateurs essentiels et fournisseurs numériques. • Arrêté royal NIS (2019) : obligations de notification et gestion des incidents de cybersécurité.	• Centre pour la Cybersécurité Belgique (CCB) : protection des services publics contre les cyberattaques. • Direction Générale de la Simplification et de la Numérisation : coordination nationale de la numérisation. • FWO/FNRS : soutien à la recherche en IA et cybersécurité pour le secteur public.
INDE	• Digital India (2015) : transformation de l'Inde en économie numérique et société du savoir. • e-Kranti (National e-Governance Plan 2.0) : modernisation des services publics, logiciels open source et solutions cloud. • Make in India et Startup India : soutien à l'innovation locale et aux startups technologiques. • National AI Strategy : développement de l'intelligence artificielle pour stimuler la croissance et l'innovation. • Initiatives de cybersécurité et inclusion numérique via des services G2C dans les zones rurales.	• Digital Personal Data Protection Act (2023) : protection des données personnelles numériques. • IT Act (2000) : régule l'e-commerce, cybersécurité et infractions numériques. • Aadhaar Act (2016) : cadre légal pour l'identité numérique nationale. • Right to Information Act (2005) : transparence administrative et accès aux informations publiques. • Propositions législatives antitrust inspirées du Digital Markets Act européen.	• Ministère MeitY : supervise les politiques numériques. • NITI Aayog : think tank stratégique sur le numérique et l'IA. • National Informatics Centre (NIC) : support technique et solutions numériques pour l'administration. • CERT-In : cybersécurité. • CSC e-Governance Services India Ltd : accès aux services numériques ruraux. • Digital India Corporation : facilitation de la mise en œuvre des initiatives numériques.

III.1.2. Écarts du cadre réglementaire ivoirien par rapport aux meilleures pratiques internationales

Après avoir examiné les cadres stratégiques et réglementaires des pays sélectionnés, il convient d'identifier les écarts existants entre le cadre réglementaire ivoirien et les meilleures pratiques internationales, afin de mettre en évidence les axes d'amélioration possibles.

◆ *Digitalisation des services publics*

- **Situation actuelle en CI :** la digitalisation repose principalement sur l'Ordonnance n° 2017-500 du 2 août 2017 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives. Elle prévoit la création d'un portail national d'accès aux e-services et la possibilité pour chaque usager d'utiliser un espace numérique de stockage pour ses documents.
- **Pratiques internationales :** dans des pays comme le Kenya (plateforme eCitizen) et le Rwanda (Smart Rwanda), des plans nationaux détaillés et des plateformes uniques centralisent l'accès aux services publics, simplifient les procédures et garantissent l'interopérabilité entre les administrations.
- **Écart :** La Côte d'Ivoire ne dispose pas encore d'une **plateforme nationale centralisée et interopérable**, ni d'un système universel d'identification pour les usagers.

◆ *Interopérabilité et urbanisation des systèmes d'information*

- **Situation actuelle en CI :** des décrets récents (2021) portent sur le cadre commun d'urbanisation des systèmes d'information, le référentiel général d'interopérabilité et le cadre commun d'architecture des référentiels de données. Toutefois, leur mise en œuvre opérationnelle reste limitée.
- **Pratiques internationales :** le Danemark et l'Estonie disposent de systèmes interconnectés sécurisés pour toutes les administrations (ex. X-Road en Estonie), permettant l'échange instantané de données et la simplification des procédures administratives.
- **Écart :** la Côte d'Ivoire doit mettre en place un **référentiel opérationnel interopérable** pour l'ensemble des administrations, garantissant fluidité des échanges et cohérence des services publics numériques.

◆ *Cybersécurité*

- ***Situation actuelle en CI*** : la Côte d'Ivoire dispose d'un Référentiel Général de Sécurité des Systèmes d'Information (RGSSI) et d'un Plan de Protection des Infrastructures Critiques. L'Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), officiellement lancée en 2025, a pour but de coordonner la lutte contre la cybercriminalité.
- ***Pratiques internationales*** : France, Belgique et Sénégal disposent d'agences nationales actives, avec audits réguliers, programmes de sensibilisation et sanctions effectives pour protéger les infrastructures critiques et les données publiques.
- ***Écart*** : la pleine opérationnalisation de l'ANSSI reste un enjeu prioritaire, notamment en termes de ressources humaines spécialisées, de budget dédié, et de pouvoirs étendus de contrôle et de sanction.

◆ *Protection des données personnelles*

- ***Situation actuelle en CI*** : la loi n° 2013-450 relative à la protection des données à caractère personnel encadre la collecte et le traitement des données et confie à l'ARTCI le rôle d'autorité de protection.
- ***Pratiques internationales*** : d'autres pays, notamment dans l'Union Européenne avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), et en Inde avec la Digital Personal Data Protection Act (2023), disposent d'autorités indépendantes puissantes qui non seulement veillent à la conformité des acteurs, mais disposent également de prérogatives étendues de contrôle et peuvent infliger des sanctions financières lourdes.
- ***Écart*** : Le contrôle et l'application effectifs des mesures sont limités. Il est nécessaire de renforcer l'indépendance opérationnelle, les moyens techniques et humains, ainsi que les pouvoirs de contrôle et de sanction de l'ARTCI pour en faire une autorité pleinement efficace.

◆ *Technologies émergentes et cloud*

- ***Situation actuelle en CI*** : la Côte d'Ivoire a franchi une étape majeure en 2025 avec l'adoption des *stratégies nationales de gouvernance des données (SNGD 2030)* et de *l'intelligence artificielle (SNIA 2030)*, témoignant d'une volonté politique forte de structurer l'écosystème numérique et de promouvoir un usage éthique et souverain des technologies émergentes.

- **Pratiques internationales** : des pays comme la France, le Sénégal et le Kenya ont formalisé des politiques nationales de cloud sécurisé et mis en place des bacs à sable réglementaires (*regulatory sandboxes*) pour tester les innovations fintech et IA dans un cadre sécurisé.
- **Écart** : bien que la Côte d'Ivoire ait adopté en 2025 les stratégies nationales de gouvernance des données et de l'intelligence artificielle, leur opérationnalisation reste limitée. Les mécanismes institutionnels, techniques et réglementaires nécessaires à leur mise en œuvre ne sont pas encore pleinement en place.

La Côte d'Ivoire doit désormais :

- *Accélérer la mise en œuvre des stratégies existantes par la création d'organes de pilotage, d'outils de suivi et de référentiels techniques ;*
- *Adopter une politique nationale du cloud souverain, intégrant sécurité, souveraineté et résilience des infrastructures ;*
- *Établir un cadre réglementaire clair pour les fintechs, la blockchain et l'IoT, favorisant l'innovation responsable ;*
- *Renforcer l'accompagnement des startups grâce à des dispositifs d'expérimentation contrôlée (regulatory sandboxes) et un soutien institutionnel coordonné.*

◆ Inclusion numérique

- **Situation actuelle en CI** : la Côte d'Ivoire dispose d'une **Stratégie Nationale de Développement du Numérique (SNDN 2021-2025)**, alignée sur le **Plan National de Développement (PND 2021-2025)**. L'un de ses volets phares est le *Programme National de Connectivité Rurale (PNCR)*, piloté par le Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation (MTND).
- **Pratiques internationales** : des pays comme le Sénégal, le Danemark et la Belgique ont mis en œuvre des programmes d'inclusion numérique combinant infrastructures, formation, et accompagnement socio-économique. Ces approches intégrées permettent non seulement d'assurer la connectivité, mais aussi d'en maximiser les retombées sociales et économiques.
- **Écart** : À ce jour, le PNCR est en phase active de déploiement, avec certaines localités déjà connectées. Il a permis des avancées notables en matière de connectivité rurale, mais

sa mise en œuvre reste partielle : plusieurs localités ne sont pas encore connectées et l'usage effectif d'Internet demeure faible. L'inclusion numérique se limite encore trop à l'infrastructure, sans accompagnement suffisant des populations.

Il faudrait définir une stratégie nationale d'inclusion numérique, pour garantir l'accès aux services numériques à toutes les populations. Il est recommandé d'accélérer la mise en œuvre du PNCR, tout en assurant la pérennité des infrastructures et en renforçant la sensibilisation numérique des populations rurales.

◆ *Commerce électronique*

- ***Situation actuelle en CI :*** la Côte d'Ivoire a adopté en août 2025 une Stratégie nationale de commerce électronique visant à faire du numérique un moteur de croissance économique, de création d'emplois et de richesse. Cette stratégie repose sur l'adaptation du cadre juridique, le renforcement des infrastructures TIC, le développement de solutions de paiement interopérables et la mise en place d'un comité national multipartite chargé de son suivi.
- ***Pratiques internationales :*** des pays comme le Kenya, le Maroc et le Sénégal ont mis en place des stratégies de commerce électronique intégrées, sécurisées et interopérables, associant cadre légal, infrastructures numériques et dispositifs de protection des consommateurs.

Écart : Bien que les transactions électroniques soient encadrées depuis 2016-2017, avec un cadre conforme aux normes de la CEDEAO, leur application reste partielle, notamment en matière de protection des consommateurs et de sécurité des paiements.

Il est nécessaire de mettre en œuvre pleinement la stratégie nationale, afin d'assurer la sécurité, la fiabilité et la traçabilité des transactions électroniques. La Côte d'Ivoire doit également renforcer la protection des consommateurs et la confiance numérique par la sensibilisation et la certification des plateformes. La promotion de l'interopérabilité des solutions de paiement et la réduction des coûts de transaction constituent également des priorités.

IV. Tests et Evaluations des e-services publics

IV.1. Résultats des entretiens de tests et évaluations

Les entretiens de tests et évaluations des e-Services publics se sont déroulés sur la période du **27 février au 30 juin 2025**, auprès de *structures opérant dans des secteurs d'activités prioritaires*, définis en accord avec le Projet d'Accélération Digitale de la Côte d'Ivoire (PADCI) et la Banque mondiale. Ces secteurs incluent notamment : **Administration Publique, Éducation, Santé, État Civil, Justice et Agriculture**. Par ailleurs, des entretiens ont également été menés avec des structures opérant dans des domaines ayant un impact significatif sur la population, à savoir : **Transport, Finance publique et Fiscalité**.

La liste des parties prenantes ayant été interviewées figure ci-après, selon leur disponibilité et leur implication dans les services numériques.

Tableau 8 : Liste des parties prenantes entretenues lors de la phase des tests et évaluations

N°	PARTIES PRENANTES
1	Agence Nationale d'Appui au Développement Rural (ANADER)
2	Banque de l'Habitat (BHCI)
3	Bureau Ivoirien du Droit d'Auteur (BURIDA)
4	Centre d'Éducation à Distance Côte d'Ivoire (CED-CI)
5	Centre de Promotion des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (CPNTIC)
6	Direction Générale des Impôts (DGI)
7	École Nationale de l'Administration (ENA)
8	École Supérieure Africaine des Technologies de l'Information et de la Communication (ESATIC)
9	Haute Autorité de la Bonne Gouvernance (HABG)
10	Institut des Sciences et Techniques de la Communication (ISTC)
11	Institut National de Santé Publique (INSP)
12	Institut National Supérieur des Arts et de l'Action Culturelle (INSAAC)
13	Ministère de l'Éducation Nationale et de l'Alphabétisation (<i>Direction des Technologies et des systèmes d'Information (DTSI)</i>)
14	Ministère d'Etat, Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration (<i>Direction Générale de la Transformation du Service Public</i>)

	<i>(DGTSP), Direction des Systèmes d'Information (DSI), Direction de la Modernisation de l'Organisation Administrative (DMOA))</i>
15	Ministère de la Justice
16	Ministère des Transports <i>(Direction Générale des Transports Terrestres et de la Circulation (DGTTC))</i>
17	Office National de l'État Civil (ONECI)
18	Société Nationale de Développement Informatique (SNDI)
19	Société Nationale de Gestion du Patrimoine Immobilier de l'État (SONAPIE)
20	Trésor Public (Direction des Systèmes d'Information (DSI))

Les résultats issus des entretiens de tests et évaluations (cf. *Annexe : Résultats des tests et évaluations*) ont permis de mesurer le niveau de maturité des initiatives d'e-Gouvernement en Côte d'Ivoire. Cette évaluation fournit une appréciation objective de l'état d'avancement de la transformation numérique de l'administration publique ivoirienne.

L'analyse révèle un avancement significatif du projet « **eGov** », cependant, freiné par plusieurs **dysfonctionnements structurels, organisationnels et techniques**. Ces obstacles, identifiés de manière récurrente dans les échanges avec les parties prenantes, compromettent la mise en œuvre cohérente et efficace des services publics numériques. Il s'agit notamment :

- *d'un faible niveau d'échange d'informations et de données entre les administrations, limitant la fluidité des processus interinstitutionnels et empêchant la mutualisation des services ;*
- *de l'absence de dispositifs de suivi orientés vers l'utilisateur, ce qui freine une amélioration continue et ciblée de l'expérience utilisateur ;*
- *de la rareté d'une approche intégrée dans la conception des services publics, avec peu de synergies ou de systèmes interconnectés entre secteurs ministériels ou territoires ;*
- *de la fragmentation et du manque d'interopérabilité des plateformes et bases de données des différentes entités publiques, créant des silos numériques et des redondances inutiles ;*
- *du manque d'informations claires sur la dernière mise à jour des portails et services numériques, nuisant à la transparence, à la fiabilité et à la confiance des usagers ;*

- *de la faible ergonomie des interfaces, de l'absence de parcours usager optimisé, et du manque de versions mobiles généralisées, ce qui limite l'accessibilité, notamment pour les populations rurales ou à faible littératie numérique ;*
- *de la non prise en compte des normes d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap ;*
- *de défauts majeurs dans la sécurisation des échanges et des données personnelles, en raison notamment de l'absence généralisée de mécanismes d'authentification forte (authentification à double facteur, certificats numériques), exposant les systèmes à des risques accrus de cyberattaques, d'usurpation d'identité et de fraudes ;*
- *de l'absence de standards nationaux en matière d'hébergement sécurisé, avec une dépendance à des solutions techniques hétérogènes, souvent mal documentées ou non centralisées, compromettant la résilience et la continuité des services ;*
- *de la capacité limitée des infrastructures actuelles (data centers, serveurs locaux) à absorber les pics de trafic ou à accompagner une croissance rapide du nombre d'utilisateurs, entraînant ralentissements, instabilités ou interruptions de service ;*
- *de la dépendance à des solutions d'hébergement étrangères, posant des enjeux de souveraineté numérique ;*
- *du manque de redondance des systèmes et d'architectures de haute disponibilité, rendant les portails vulnérables aux interruptions de service prolongées ;*
- *de l'insuffisance des dispositifs d'assistance à l'utilisateur, tels qu'un support technique réactif ou un service client accessible, ce qui complique la résolution rapide des difficultés rencontrées par les citoyens ;*
- *de la rareté des audits de sécurité et de l'absence de dispositifs robustes de gestion des incidents (plans de continuité d'activité, de reprise après sinistre) ;*
- *de la maintenance souvent manuelle des systèmes, sans automatisation des mises à jour, ralentissant la correction des anomalies et l'intégration de nouvelles fonctionnalités ;*

- de la pénurie de compétences spécialisées en TIC (génie logiciel, cloud Computing, cybersécurité, data science, intelligence artificielle) au sein des administrations publiques, freinant la maintenance et l'évolution des plateformes ;
- de l'absence d'une stratégie nationale de recrutement et de fidélisation des talents numériques, rendant difficile la rétention des profils qualifiés ;
- de la formation insuffisante des agents publics à l'usage et à la gestion des outils numériques, affectant la qualité du service rendu et la capacité d'adaptation des structures administratives ;
- de la faiblesse des dispositifs de transfert de compétences lors des projets menés avec des prestataires externes, entraînant une dépendance technique prolongée ;
- de l'insuffisance des mécanismes de suivi et d'évaluation de la qualité des services, en l'absence d'indicateurs de performance clairs, de tableaux de bord consolidés et de dispositifs de pilotage stratégique ;
- du manque de référentiels de qualité, d'outils standardisés de mesure de la performance, et de dispositifs d'enquêtes de satisfaction citoyenne, pourtant essentiels pour piloter l'amélioration continue et renforcer la redevabilité des administrations.

L'analyse de ces résultats s'appuie sur le *modèle de maturité en cinq étapes de l'e-Gouvernement* proposé par **Gartner** (Jadda et al., 2021), un cadre internationalement reconnu développé par **Gartner Inc.**, cabinet américain spécialisé dans la recherche et le conseil en technologies avancées (cf. *Tableau 9*). Ce modèle permet de positionner la Côte d'Ivoire entre les *niveaux "Développement" et "Défini"*, soulignant une phase de transition vers une structuration plus efficace, mais encore entravée par de nombreuses fragilités.

Tableau 9 : Modèle de maturité en cinq étapes pour l'e-Gouvernement proposé par Gartner

NIVEAU	DESCRIPTION
1. INITIAL	Dématérialisation limitée, peu accessible, interventions isolées.
2. DEVELOPPEMENT	Premiers programmes e-services, début d'organisation, initiatives sectorielles.
3. DEFINI	Structuration des services numériques, stratégie de données en développement.

4. GERE	Intégration et partage des données entre administrations, processus harmonisés.
5. OPTIMISE / SMART	Amélioration continue, proactivité, innovation systémique et pilotage basé sur les données.

IV.2. Résumé de la transformation digitale en Côte d'Ivoire

En se basant sur les indices internationaux d'e-gouvernement comme l'**EGDI** (Indice de développement de l'administration en ligne des Nations Unies), les résultats du benchmark et les évaluations de la maturité des différents e-services effectués, la Côte d'Ivoire (CI) n'est pas encore un pays totalement dématérialisé, mais elle progresse dans le développement de ses services numériques.

Méthode de calcul

Les différents taux de transformation ont été obtenus selon la méthodologie suivante :

1. Tous les secteurs d'activités prioritaires (*Administration Publique, Éducation, Santé, État Civil, Justice, Agriculture*) ont été considérés comme ayant un **poids égal** dans le calcul global ;
2. Le score global de dématérialisation des services publics correspond à la **moyenne des taux sectoriels** ;
3. Pour chaque secteur prioritaire, les taux sectoriels résultent de la combinaison des données issues du **benchmark** et des **résultats des tests et évaluations** des e-services disponibles.

Formule de calcul

$$\text{Taux Global} = \frac{\% \text{administration} + \% \text{éducation} + \% \text{santé} + \% \text{état civil} + \% \text{justice} + \% \text{agriculture}}{\text{Nombre total de secteurs prioritaires}}$$

Taux de transformation numérique

GLOBAL
45%

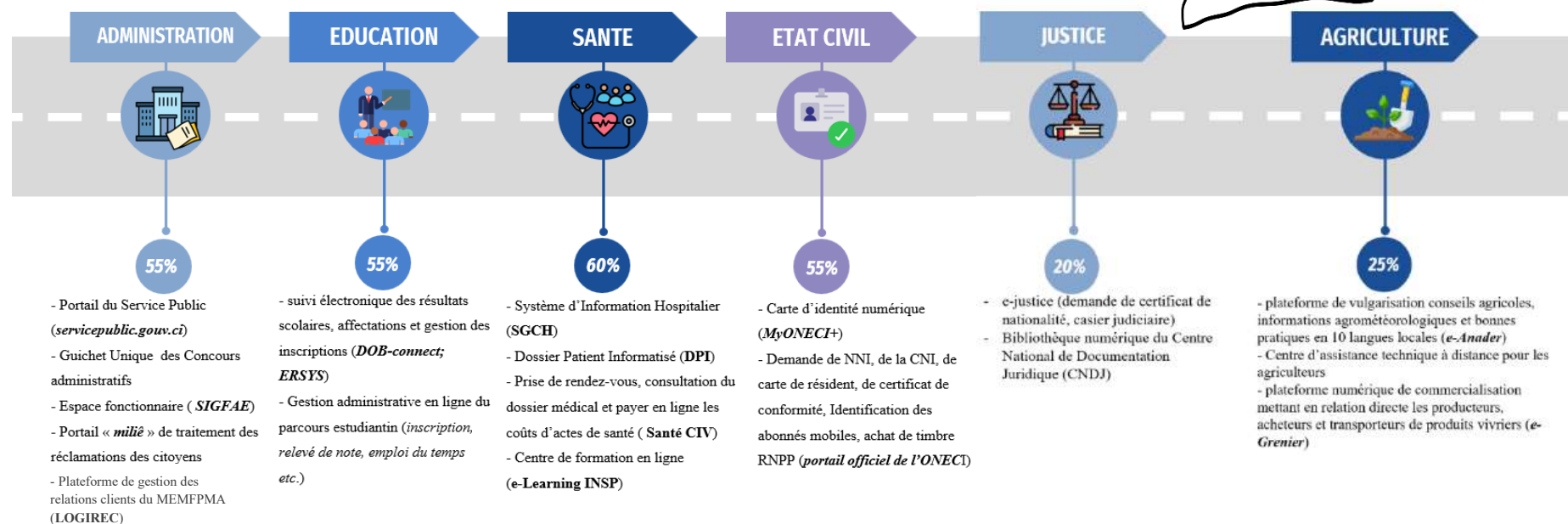


Figure 12: Taux de transformation numérique des secteurs prioritaires

V. Analyse SWOT

L'analyse SWOT des e-services publics en Côte d'Ivoire est un outil stratégique essentiel pour évaluer l'efficacité et l'impact de ces services sur la population. Elle permet d'identifier les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces liées à leur développement et à leur mise en œuvre.

Tableau 10: Analyse SWOT

<u>FORCES</u>  • Existence d'une législation diversifiée posant les principes de base de la digitalisation de services publics : ○ Loi sur les communications électroniques ○ Loi sur la protection des données ○ Loi sur les transactions électroniques ○ Loi sur la lutte contre la cybercriminalité ○ Loi d'orientation de la société de l'information. • Existence d'une législation spécifique sur les échanges électroniques entre usagers et administrations publiques • Existence d'un cadre institutionnel général appréhendant les différentes facettes des e-services : ○ ANSSI ○ ARTCI ○ SNDI	<u>FAIBLESSES</u>  • Défaut d'opérationnalisation suffisante de l'ordonnance sur les e-services : Plusieurs mécanismes importants de la loi ne sont pas mis en place : ○ L'espace numérique de stockage (coffre-fort) n'est pas généralisé, ○ Le portail d'accès aux e-services n'est pas effectif (décret non adopté) ○ Les échanges électroniques entre administrations ne sont pas suffisamment précisés ○ L'ordonnance sur les e-services a mis en place un cadre commun d'urbanisation des systèmes d'information, d'architecture des données et d'interopérabilité des systèmes des systèmes. Le respect de ces dispositifs par toutes les administrations n'est pas établi. • Défaut d'opérationnalisation suffisante de la loi d'orientation de la société de l'information : ○ La Commission Nationale de Développement de la Société de l'information a été créée mais n'ayant jamais fonctionné.
--	--

- La nouvelle carte nationale d'identité (CNI) ivoirienne est une carte électronique comportant une puce devant permettre d'accomplir des transactions électroniques
La CNI comporte un Numéro National d'Identité (NNI) devant être utilisé dans tous les actes de la vie civile (Décret n° 2019-461 du 22 mai 2019 portant utilisation obligatoire du NNI dans la vie civile)
- Volonté politique et cadre stratégique : La Côte d'Ivoire a affiché une volonté politique forte de moderniser son administration à travers des initiatives telles que le Programme National de Développement (PND 2021-2025) et la stratégie nationale de développement du numérique (SDN) à l'horizon 2025
- Mise en place des initiatives gouvernementales de services en ligne : L'état a mis en place des plateformes et des services en ligne, tels que le portail e-Gouv, qui facilite l'accès aux informations et aux démarches administratives
- Des actions de sensibilisation sur le digital à l'ensemble du personnel de l'administration et aux usagers
- Initiatives de coopération : La Côte d'Ivoire bénéficie de partenariats avec des organisations internationales comme la banque mondiale pour soutenir le développement de ses e-services.
- Amélioration de l'infrastructure numérique : le Programme National de Connectivité rurale, permettant la réduction de fracture numérique et le renforcement des infrastructures numériques

- L'accès à Internet, en général, et l'accès au très haut débit n'est une pas une réalité sur l'ensemble du territoire

- Une digitalisation non appréhendée de façon globale et ordonnée
Il n'existe pas, à notre connaissance, un plan général de digitalisation des services publics ivoiriens avec un chronogramme précis et que toutes les administrations devraient suivre.
Chaque administration procède selon ses méthodes et objectifs.

- Inexistence d'une obligation générale de digitalisation des services publics
En Côte d'Ivoire, la création d'un e-service est facultative (ordonnance sur les e-services).

Exemple (Maroc) : les administrations sont tenues de procéder à la numérisation/ digitalisation des procédures et formalités administratives au plus tard cinq ans à partir de l'entrée en vigueur de la loi n° 55.19

- Absence d'entité dédiée à la digitalisation et/ou au suivi des initiative de digitalisation

Nonobstant la pluralité et la diversité des organismes existant (ANSUT, SNDI) en Côte d'Ivoire, aucune n'a pour mission spécifique la gouvernance et le suivi de la mise en place de e-services publics.

Le CNDigit, qui aurait assuré cette mission, n'a pas fonctionné.

Exemples étrangers :

- Agence de Développement du Digital (ADD) Maroc.
- Agence Rwandaise de Gouvernance Électronique (Rwanda Information Society Authority - RISA). Agence gouvernementale responsable de la mise en œuvre des initiatives de gouvernance électronique et de

- Lancement officiel de la signature électronique dans l'administration ivoirienne : Ce lancement vient renforcer la dématérialisation des services publics.

digitalisation des services publics. Elle joue un rôle clé dans la coordination et la supervision des projets de digitalisation.

- Autorité estonienne du système d'information (RIA).
- Agence Nationale des technologies de l'information (Afrique du Sud)
- Inexistence d'une identité numérique utilisable pour accéder à tous les e-services

Le volet services électroniques de la nouvelle CNI, une carte électronique n'est pas encore exploitée. Il n'est pas encore possible de faire de transactions avec cette carte.

- Défaut de vulgarisation du mécanisme de la signature électrique :

La signature électronique n'est pas utilisée dans toutes les administrations ivoiriennes.

- Faible éducation des populations en matière de numérique (illettrisme) : une part importante de la population étant analphabète, l'utilisation des e-services peut relever de l'impossible.
- Instabilité Institutionnelle : changement de dénomination et des services des entités publiques, ralentissant ainsi la pérennité des services existants et le non-aboutissement des services en projet. On constate une évolution, voire inflation des missions et une grande quantité de procédures.
- Faible niveau de digitalisation actuel
- Fracture numérique : des disparités persistent en matière d'accès à internet et de compétences numériques, excluant une partie de la population des e-services
- Faible sécurisation des transactions en ligne : la plupart des transactions en ligne sont moins générant ainsi la méfiance chez l'utilisateur et un abandon du service

	• Complexité et manque d'interopérabilité des systèmes : les systèmes d'information de l'administration publiques sont complexes et peu interopérables, rendant ainsi difficile l'intégration des services en ligne • Insuffisance des ressources humaines et financières : les structures étatiques disposent de personnels peu formés aux services en ligne et une insuffisance des budgets alloués. Indice du capital humain faible (0.4848), indiquant un besoin de renforcement des compétences numériques et de l'éducation technologique. • Dépendance aux fournisseurs : La sécurité des informations dépend des fournisseurs. Cela soulève aussi des enjeux de souveraineté, de continuité d'activité et de résilience des systèmes.
<u>OPPORTUNITES</u>  - Population jeune ayant de l'appétence pour les services numériques - Existence de nombreuses initiatives en faveur de la digitalisation - Cadre légal souple dont l'adaptation ne présente pas de difficultés majeures - Création d'un environnement favorable aux investissements : la modernisation de l'administration à travers le numérique crée un environnement plus attractif pour les investissements tel que l'appui des bailleurs de fond (Exemple PADCI)	<u>MENACES</u>  - Une maturité numérique qui régresse - Inefficacité administrative (surcharge administrative, une perte d'efficacité, une dispersion de l'information entre les différents services ou l'enregistrement des mêmes informations sur des supports différents (papier et numérique) - Défaut de traçabilité des démarches administratives - Accroissement des dépenses de l'Etat (défaut d'optimisation et de rationalisation) - Mauvais classement international de la Côte d'Ivoire - Résistance au processus de la dématérialisation dans l'administration : certains agents habitués depuis des années à travailler avec certaines

- Renforcement de la transparence et de la lutte contre la corruption : les e-services contribuent au renforcement de la transparence de l'administration et de la lutte contre la corruption
- Adoption de nouvelles technologies pour améliorer la sécurité et l'efficacité des services en ligne
- Simplification des démarches administratives, la réduction des délais et amélioration de la qualité des services publics
- Inclusion financière : les e-services transactionnels publics favorisent l'inclusion financière en permettant aux citoyens d'effectuer des paiements et des transactions en ligne
- Développement de nouveaux services : La possibilité de développer de nouveaux services en ligne, comme les paiements de services municipaux, les inscriptions en ligne pour les services publiques.

méthodes de travail traditionnelles peuvent se montrer réticents à adopter ces nouvelles pratiques

- Redondance des infrastructures (datacenters, PKI)
- Cyberattaques et fraudes : Risque de compromission des données et de perte de confiance
- Insuffisance des infrastructures : Les problèmes d'infrastructures, comme les coupures d'électricité et les pannes de réseau, perturbent les services en ligne
- Évolution rapide des technologies : Risque d'obsolescence des solutions actuelles
- Instabilité politique et économique : L'instabilité politique ou économique pourrait faire obstacles aux investissements et aux efforts de développement des e-services
- Résistance à la conduite au changement.
- Difficultés d'adoption par les citoyens
- Retard en capital humain, freinant l'innovation et l'adoption et l'utilisation des services numériques.

VI. Consultation et engagement des usagers

VI.1. Echantillon global obtenu

À l'issue de la mise en œuvre de la stratégie, la collecte a permis de recueillir un total de *sept cent quinze* (715) répondants. Cependant, lors de cette collecte, plusieurs difficultés ont été rencontrées. En effet, la mobilisation des structures étatiques sollicitées s'est révélée insuffisante : sur les quarante-trois (43) institutions officiellement contactées, seules quelques-unes ont effectivement diffusé l'information auprès de leurs usagers.

De plus, de nombreuses structures n'ont pas donné suite aux courriers de diffusion qui leur avaient été adressés, ce qui a entravé l'atteinte des résultats escomptés. La période de collecte a en outre coïncidé avec des congés et des périodes d'activités particulièrement intenses, réduisant la disponibilité des structures sélectionnées. Même au sein de celles ayant accepté de relayer l'initiative, la diffusion s'est parfois révélée tardive ou limitée à un cercle restreint, souvent les agents internes uniquement.

En définitive, les résultats obtenus reposent avant tout sur l'efficacité de la diffusion numérique et sur les relais personnels et professionnels du consultant, plutôt que sur une réelle mobilisation institutionnelle.

Tableau 11 : Quelques retours des structures dans le cadre de la diffusion du formulaire

N°	STRUCTURES	STRATEGIE DE DIFFUSION
1	Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC (ARTCI)	  
2	Direction Générale des Impôts (DGI)	 
3	Institut National de Santé Publique (INSP)	Affichage du QR code dans l'enceinte de la structure

4	Ecole Supérieure Africaine des TIC (ESATIC)	Diffusion du formulaire dans les réseaux estudiantins
5	Institut des Sciences et Techniques de la Communication (ISTC)	 Affichage du QR code dans l'enceinte de l'Université

VI.2. Répartition sociodémographique de l'échantillon

Le formulaire de collecte a été élaboré dans le strict respect de la législation en vigueur relative à la protection des données à caractère personnel, en garantissant l'anonymat des répondants. Les informations sollicitées ont pour seule et unique finalité l'identification et l'analyse des besoins ainsi que des attentes des citoyens à l'égard de l'e-gouvernement. Toutefois, les répondants ont eu la latitude de ne pas répondre aux questions qu'ils jugeaient sensibles.

NB : Les résultats mentionnés ci-dessous concernent exclusivement la population étudiée.

VI.2.1. Répartition selon le genre

L'échantillon total de sept cent quinze (715) **répondants** est répartis comme suit :

- trois cent cinquante-trois (353) **hommes**, représentant **49.4 %** de l'ensemble ;
- trois cent quarante-deux (342) **femmes**, soit **47.8 %** ;
- vingt (20) **personnes morales** (entreprises ou institutions), correspondant à **2.8 %**.

On observe une légère dominance masculine dans l'échantillon, soit **1.6%** de plus que celui des femmes. Les personnes morales, bien que peu nombreuses, constituent une catégorie distincte, représentant une petite mais non négligeable fraction des répondants, et soulignant la diversité des profils participant à l'enquête.

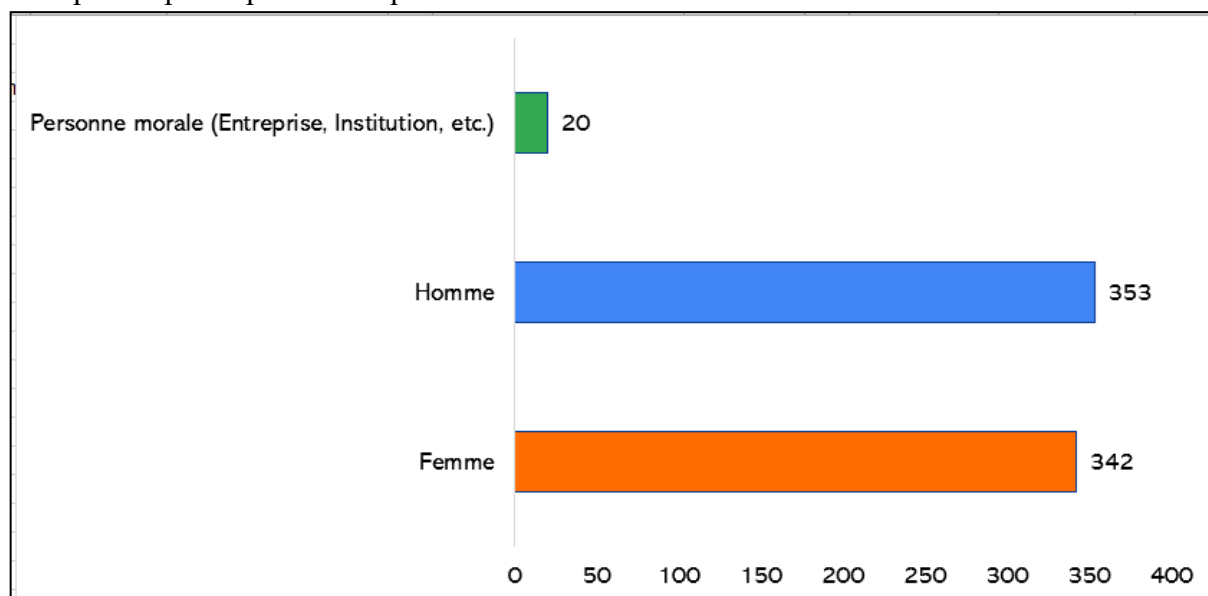


Figure 13 : Répartition selon le genre

VI.2.2. Répartition selon la zone d'habitation

Au total, sur les sept cent quinze (715) **répondants**, six cent onze (611) soit 85.4 % résident en **zone urbaine**, soixante-deux (62) soit 8.7 % résident en **zone rurale et quarante-deux (42) soit 5.9 %** sont de la Diaspora.

Cette répartition met en lumière une forte concentration urbaine des participants, avec une quasi-totalité des entreprises et institutions localisées en **zone urbaine**.

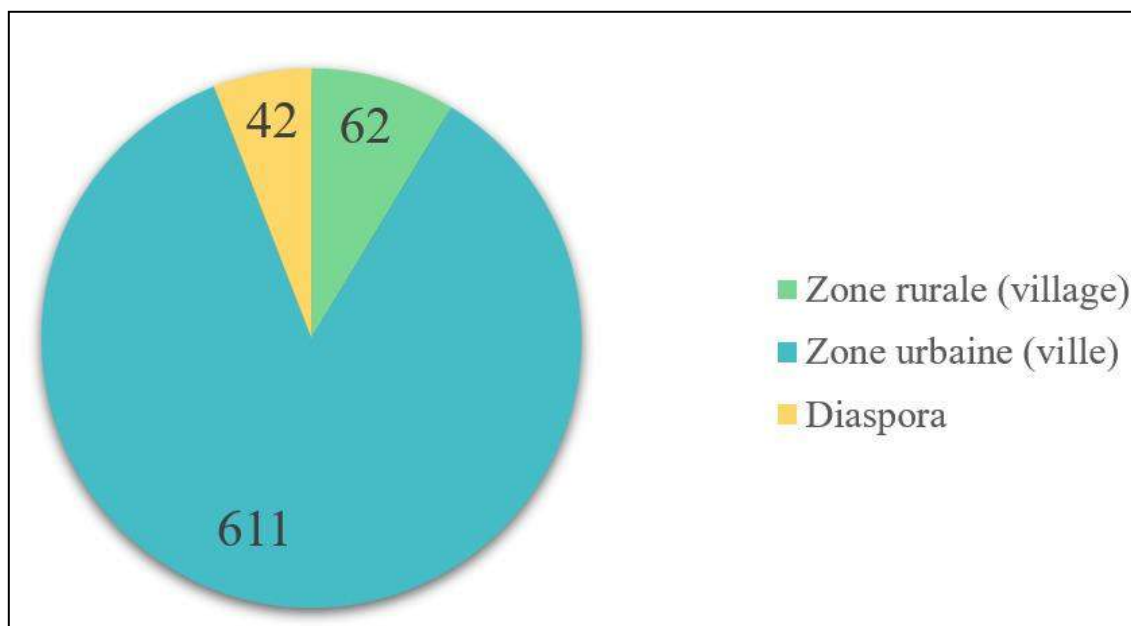


Figure 14 : Répartition selon la zone d'habitation

VI.2.3. Répartition selon la tranche d'âge

Parmi les personnes physiques enquêtées, la répartition de leur tranche d'âge se présente comme suit :

- **de 18 à 35 ans** : trois cent soixante-dix-huit (378) répondants, soit environ 54.5 %
- **de 36 à 60 ans** : deux cent soixante-douze (272) répondants, soit environ 39.2 %
- **plus de 60 ans** : trente (30) répondants, soit environ 4.3 %
- **moins de 18 ans** : quatorze (14) répondants, soit environ 2.0 %

On observe que l'échantillon est à majorité jeune.

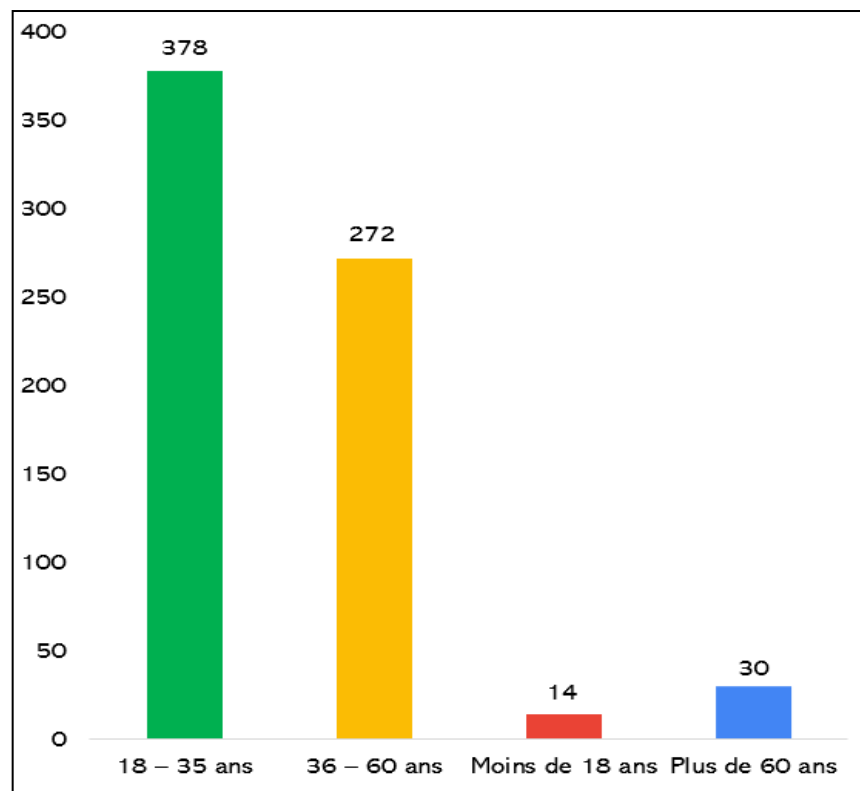


Figure 15 : Répartition selon la tranche d'âge

VI.2.4. Répartition selon le niveau d'étude

Parmi les personnes physiques enquêtées, la répartition du niveau d'étude se présente comme suit :

- ***aucun niveau*** : sept (7) répondants, soit environ 1 %
- ***niveau primaire*** : trente-un (31) répondants, environ 4.3 %
- ***niveau secondaire*** : cent trois (103) répondants, environ 14.4 %
- ***niveau supérieur*** : cinq cent cinquante-trois (553) répondants, soit 77.3 %
- ***Sans réponse*** : vingt-un (21), soit 3%

On constate que la quasi-totalité des répondants possède un niveau d'étude supérieur, ce qui traduit une prédominance marquée d'individus hautement qualifiés au sein de l'échantillon.

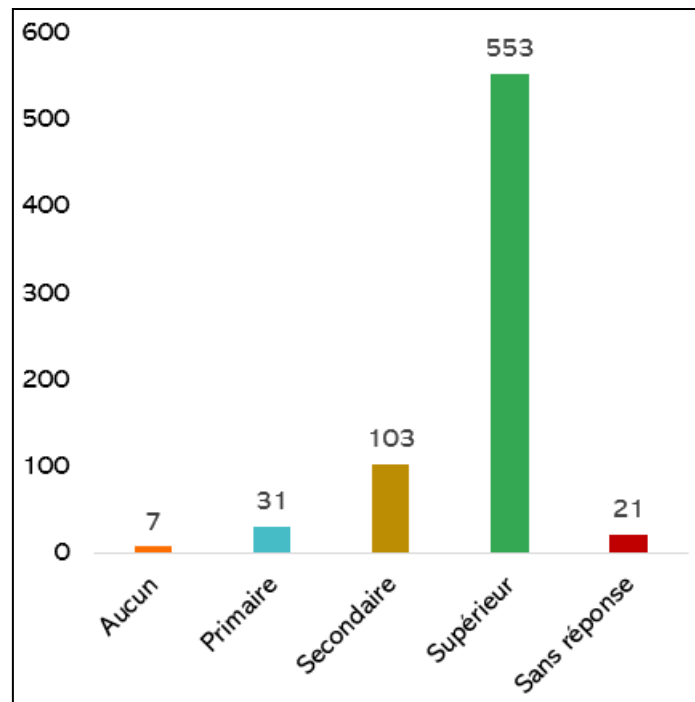


Figure 16 : Répartition selon le niveau d'étude

VI.2.5. Répartition selon la profession

Parmi les personnes physiques enquêtées, la répartition de la profession se présente comme suit :

- **travailleurs du secteur privé** : deux cent vingt-quatre (224) répondants, soit 32.3 % ;
- **étudiants** : cent soixante-quinze (175) répondants, environ 25,2 % ;
- **fonctionnaires du secteur public** : cent soixante-quatorze (174) répondants, soit 25,1% ;
- **indépendants** : soixante-cinq (65) répondants, environ 9.4 % ;
- **sans emploi** : cinquante-un (51) répondants, soit 7.3 % ;
- **élèves** : cinq (5) répondants, environ 0.7 %.
- **Sans réponse** : vingt-un (21), environ 3 %

Les travailleurs et les étudiants constituent les catégories les plus représentées, regroupant à elles seules 82.6 % des répondants.

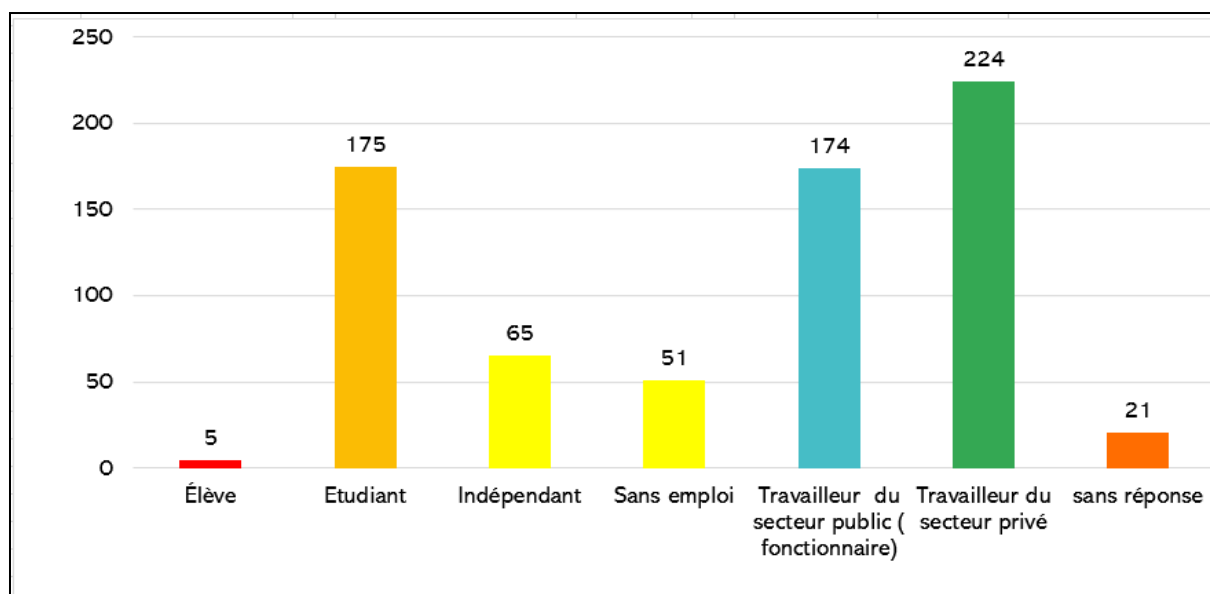


Figure 17 : Répartition selon la profession

VI.3. Adoption des e-services

Sur un total de sept cent quinze (715) répondants, une large majorité utilise les e-services, avec cinq cent cinquante (550) personnes concernées contre seulement cent soixante-cinq (165) qui ne les utilisent pas.

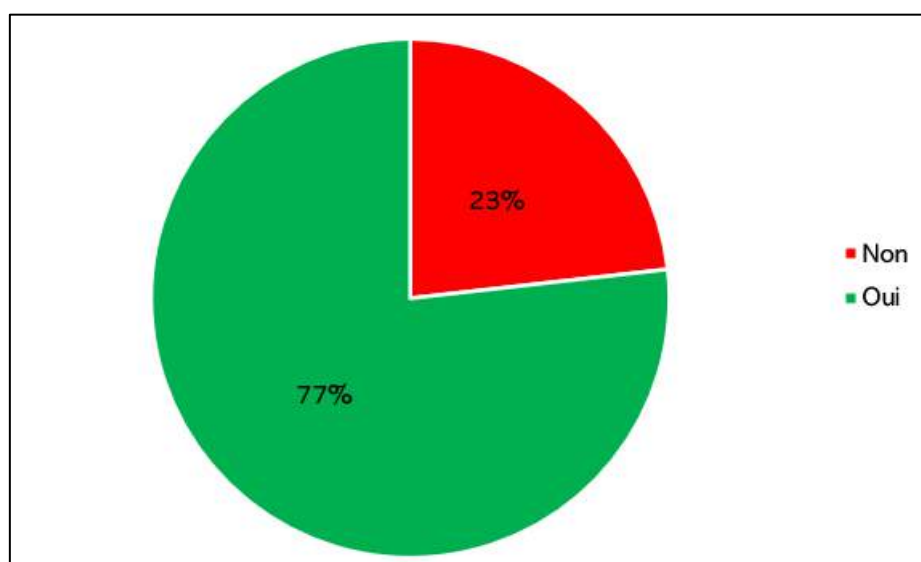


Figure 18 : Adoption des e-services

VI.3.1. Motifs de non-adoption

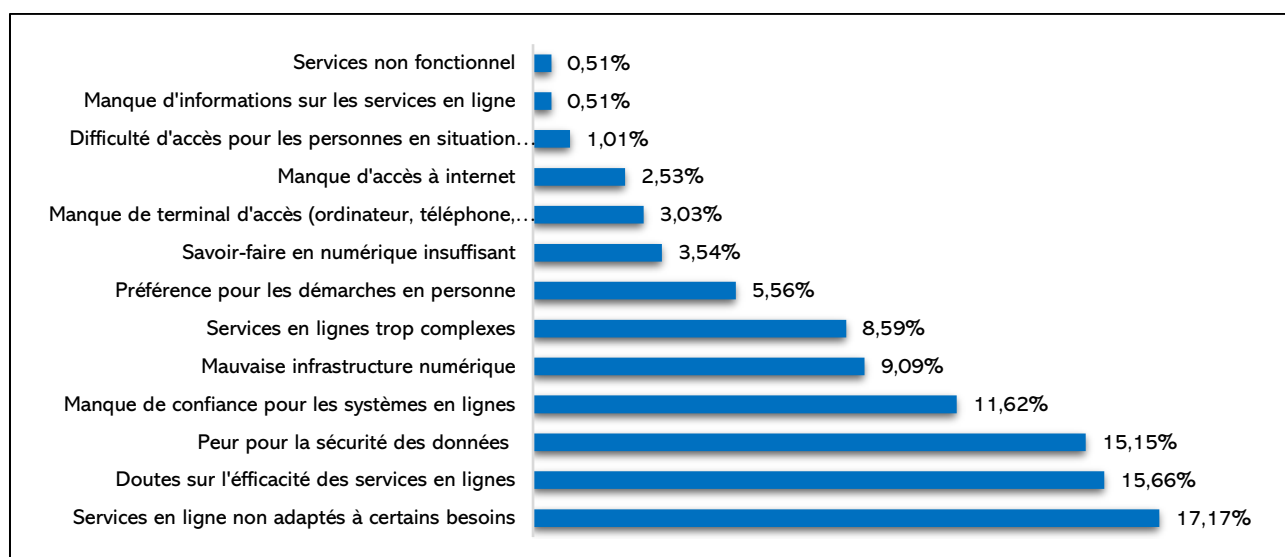


Figure 19 : Motifs de non-utilisation des e-services

VI.3.2. Adoption selon le genre

L'adoption des e-services par les enquêtés selon le genre montre des taux élevés et proches entre **hommes** et **femmes**, signe d'un rattrapage progressif des femmes dans le numérique. Longtemps sous-représentées dans les TIC, elles s'approprient désormais les outils digitaux grâce à diverses initiatives gouvernementales et partenariats tels que la *Journée Internationale des Jeunes Filles dans les TIC* ^[3], l'*organisation des Maisons Digitales en partenariat avec la Fondation Orange Côte d'Ivoire* ^[4], le *programme DigiFemmes* ^[5] ainsi que le *Fonds d'Appui aux Femmes de Côte d'Ivoire (FAFCI)* ^[6]

Quant aux **personnes morales** (entreprises, institutions), l'adoption est totale (100 %) en raison des obligations réglementaires, telles que la *mise en place systématique par la Direction Générale des Impôts (DGI) de la télédéclaration et du télépaiement pour toutes les entreprises via la plateforme e-impôts*, ainsi que la *dématérialisation progressive des procédures de marchés publics conduite par l'Autorité Nationale de Régulation des Marchés Publics (ANRMP)* ^[7].

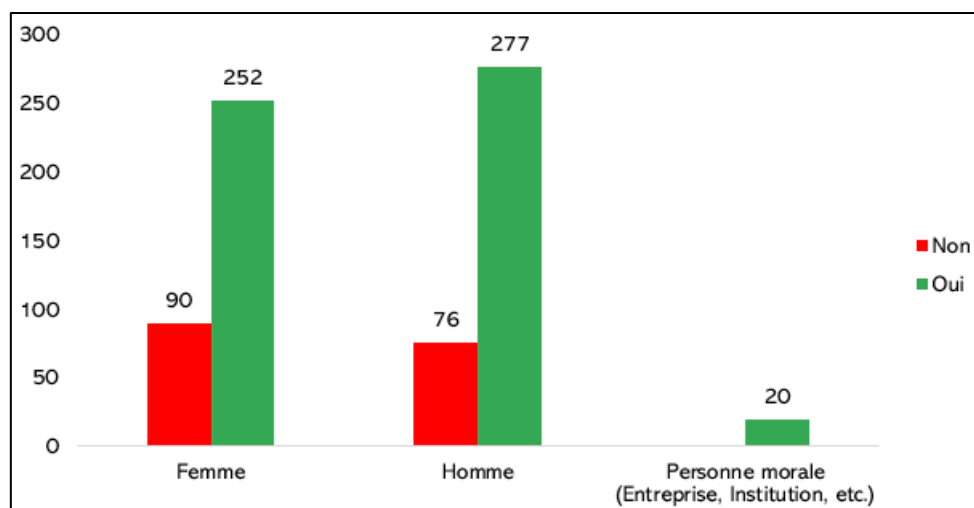


Figure 20 : Adoption des e-services selon le genre

VI.3.3. Adoption selon la zone d'habitation

L'usage des e-services publics est beaucoup plus élevé en **milieu urbain** et au sein de la **diaspora** qu'en **zone rurale**. Selon le *rapport de l'ARTCI (2022) sur l'inclusion numérique en Côte d'Ivoire*², 81% des ménages en milieu urbain ont accès à Internet en 2022, contre 50% en zone rurale traduisant ainsi une moindre exposition des populations rurales à internet et aux outils numériques. Beaucoup d'entre elles ne maîtrisent pas les outils numériques ou ne disposent pas de ressources financières suffisantes pour acheter des appareils adaptés (téléphones Android, ordinateurs, tablettes). La majorité utilise encore des téléphones cellulaires basiques, principalement pour passer des appels et envoyer des SMS, ce qui limite l'appropriation des e-services publics, même lorsque l'infrastructure existe.

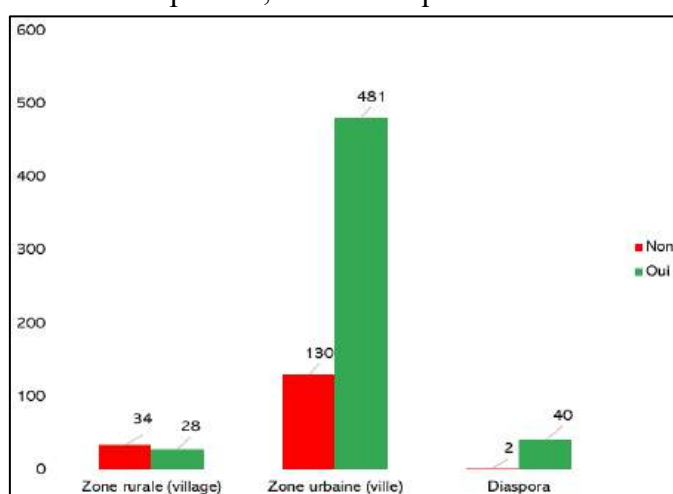


Figure 21 : Adoption des e-services selon la zone d'habitation

² https://www.artci.ci/images/stories/pdf/rapport_activite/Rsum_Executif-Etude_Inclusion_Numrique_Version_finale_12_02_2025_DEP.pdf

VI.3.4. Adoption selon la tranche d'âge

L'enquête révèle que les e-services publics sont principalement utilisés par les jeunes (18-35 ans) et les adultes (36-60 ans), plus familiers avec le numérique et disposant d'un accès plus régulier à Internet favorisant ainsi leur recours aux e-services.

En revanche, les moins de 18 ans et les plus de 60 ans restent peu impliqués en raison d'un accès restreint, d'une moindre habitude ou d'un intérêt réduit pour les technologies numériques.

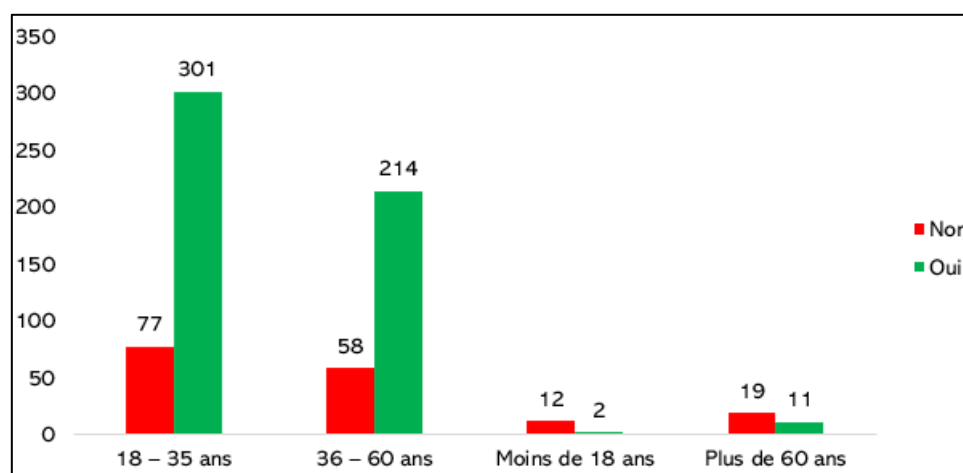


Figure 22 : Adoption des e-services selon la tranche d'âge

VI.3.5. Adoption selon le niveau d'étude

L'enquête met en évidence une corrélation directe entre le niveau d'éducation et l'usage des e-services publics : plus le niveau d'instruction est élevé, plus l'adoption est forte. À l'inverse, les personnes peu ou pas instruites rencontrent des difficultés d'appropriation, révélant une fracture numérique éducative qui expose les moins instruits à un risque d'exclusion des services publics en ligne.

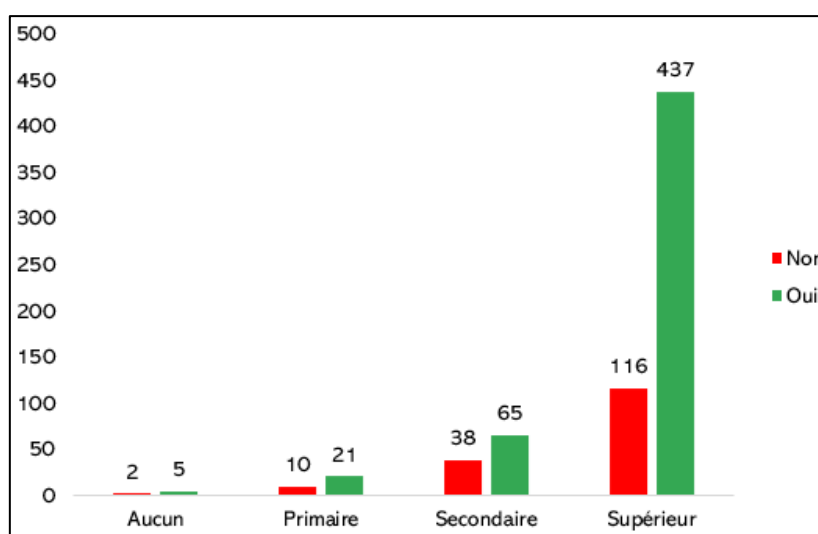


Figure 23 : Adoption des e-services selon le niveau d'étude

VI.3.6. Adoption selon la profession

L'adoption des e-services publics dépend du statut professionnel des utilisateurs. Elle est beaucoup plus élevée chez les travailleurs et les indépendants en raison de leurs interactions fréquentes avec l'administration pour des obligations fiscales, sociales ou professionnelles (déclarations d'impôts, cotisations CNPS, etc.).

Les étudiants présentent également un taux d'adoption élevé des e-services, ce qui confirme une familiarité avec les outils numériques dans cette catégorie. Ils bénéficient d'une offre de services dématérialisés dans le secteur éducatif (préinscription en ligne, espaces étudiants, etc.).

Les personnes sans emploi généralement à faible revenu sont souvent freinées par le coût de la connexion internet et aussi par un manque de maîtrise des outils numériques.

Le faible taux d'adoption des e-services par les élèves est due au fait qu'ils sont mineurs et dépendent largement des parents ou tuteurs pour accéder aux e-services publics.

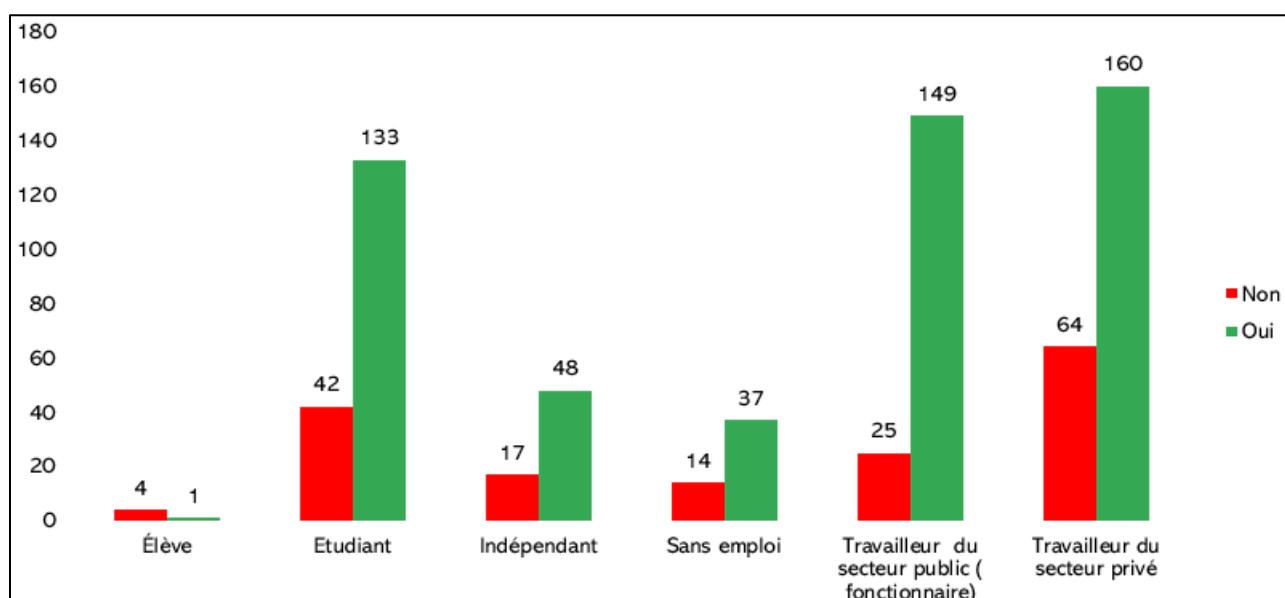


Figure 24 : Adoption des e-services selon la profession

VI.3.7. Outils numériques utilisés pour accéder aux e-services publics

Les données recueillies sur l'utilisation des équipements numériques montrent que l'accès aux e-services se fait principalement via les smartphones, particulièrement au sein de la tranche d'âge de 18 à 60 ans. Ces résultats traduisent une forte préférence pour la mobilité et l'accessibilité, permettant aux usagers de consulter, soumettre et suivre leurs démarches de manière flexible.

Les ordinateurs constituent le deuxième outil le plus utilisé par les particuliers, et restent majoritairement privilégiés par les personnes morales. Cet usage s'explique par la nécessité d'effectuer des démarches plus complexes, nécessitant la saisie de documents volumineux ou la consultation simultanée de plusieurs informations.

Les tablettes, en revanche, sont peu utilisées et apparaissent comme un support marginal pour l'accès aux e-services.

Par ailleurs, des disparités générationnelles sont observables : les moins de 18 ans et les plus de 60 ans utilisent nettement moins ces outils, ce qui suggère des contraintes liées à l'appropriation des technologies numériques.

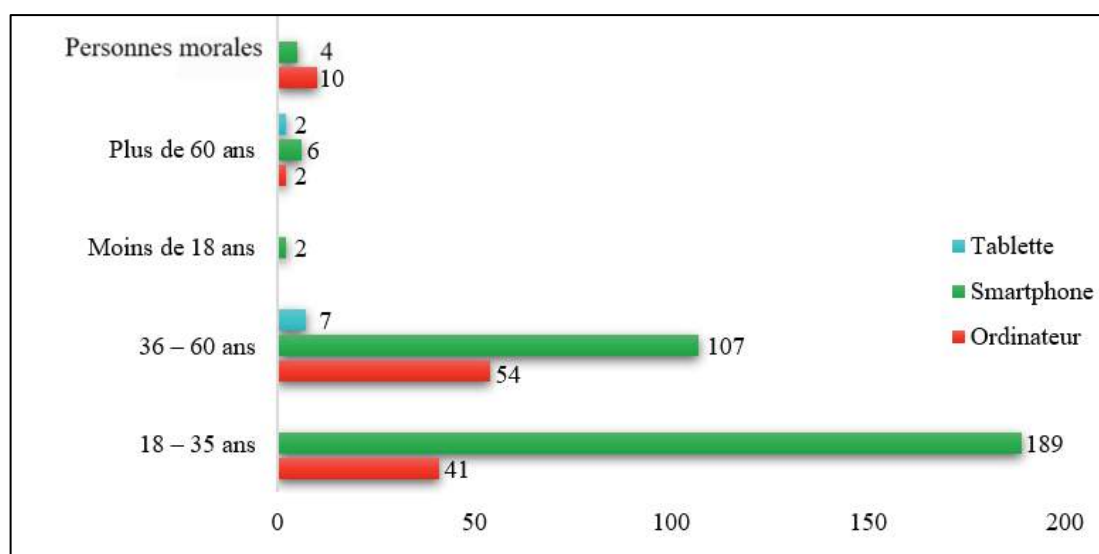


Figure 25 : Outils numériques utilisés pour accéder aux e-services publics

VI.3.8. Les types de e-services utilisés

Une large proportion des usagers (44%) déclare recourir à tous les « **types de services** » disponibles. Cette polyvalence traduit une capacité d'appropriation complète de l'écosystème des e-services publics. Ces usagers semblent naviguer avec aisance entre les différentes plateformes, ce qui s'explique par la diversité de leurs besoins (information, interaction, transactions, etc.).

En ce qui concerne les usages spécifiques :

- les **services transactionnels** (19%) occupent une place importante. Ils sont privilégiés pour effectuer directement des démarches complètes en ligne évitant ainsi les déplacements physiques ;
- les **services informationnels** (18%) sont utilisés principalement pour s'informer sur des procédures, consulter des textes réglementaires, etc.

- les **services semi-transactionnels** (7%) répondent à des besoins où une partie du processus est réalisée en ligne (pré-remplissage de formulaires, etc.) avant un traitement final en présentiel ;
- les **services interactionnels** (6%) sont choisis pour communiquer avec les administrations via messagerie, chat ou formulaires de contact, notamment pour poser des questions, signaler un problème ou demander un suivi personnalisé ;
- Enfin, les **services intégrés** (6%) sont adoptés par ceux qui recherchent une expérience centralisée, regroupant les services de plusieurs structures au sein d'une même plateforme.

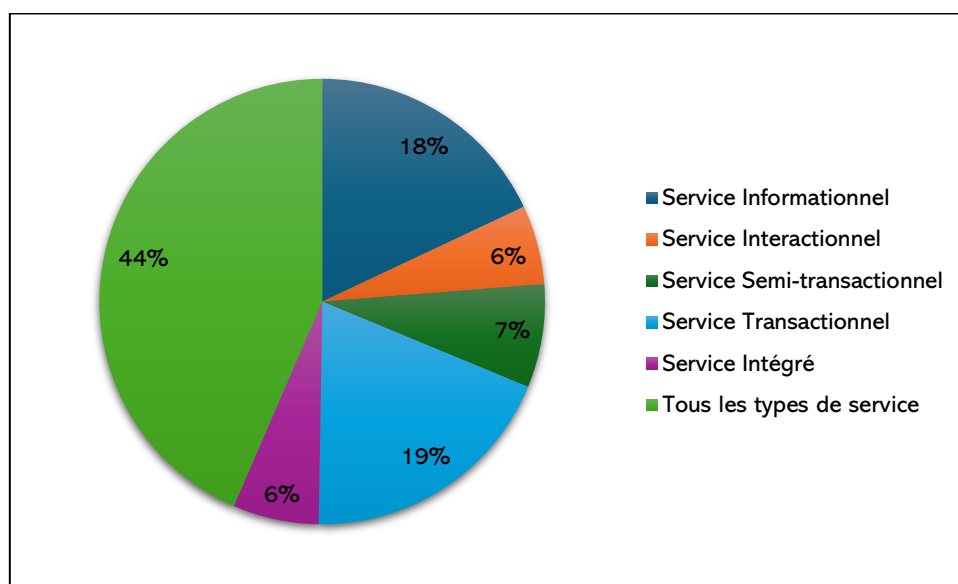


Figure 26 : Type des e-services utilisés par les usagers

VI.3.9. Nature des e-services utilisés

Les citoyens privilégient nettement l'utilisation des services en ligne dans les domaines de l'**éducation**, de l'**emploi** et des **finances**, tandis que d'autres secteurs restent à développer ou à rendre plus accessibles. Les **services éducatifs** arrivent principalement en tête (21,17 %) parce qu'une grande partie des répondants est composée d'étudiants et de parents d'élèves, qui sont les premiers concernés par les inscriptions en ligne et les plateformes numériques liées à l'éducation. Cette forte proportion traduit que l'éducation est l'un des domaines où la transition numérique est la plus tangible et la plus acceptée.

VI.4. Satisfaction des usagers

VI.4.1. Niveau de satisfaction

La majorité des usagers sont soit « **moyennement satisfait (38%)** » ou « **satisfait (36%)** », ce qui montre une satisfaction globale mais modérée des usagers. Beaucoup d'usagers reconnaissent l'utilité des e-services tout en constatant encore des insuffisances (complexité de l'utilisation, lenteurs, fonctionnalités limitées, ou manque de fiabilité).

Ces résultats indiquent que l'expérience utilisateur pourrait encore être optimisée pour atteindre l'excellence.

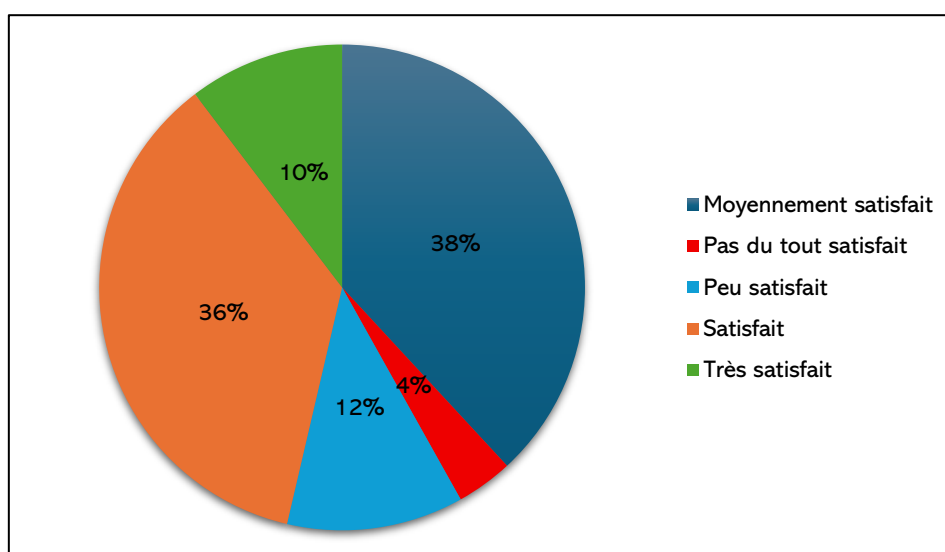


Figure 27 : Niveau de satisfaction des usagers

De manière spécifiques ci-après les tendances de satisfaction des usagers dans les secteurs :

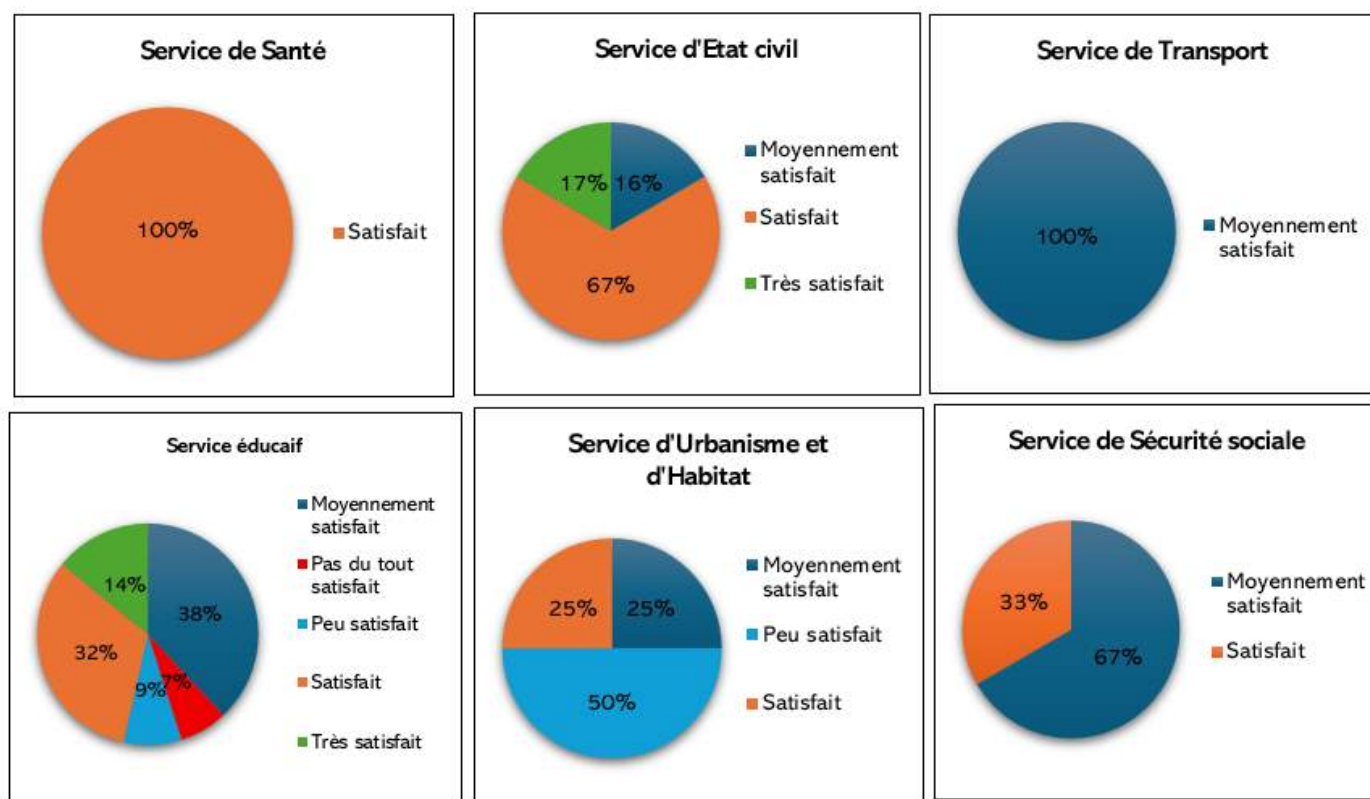


Figure 28 : Tendances de satisfaction des usagers dans les secteurs

VI.4.2. Motifs d'insatisfactions

Les résultats mettent en évidence que, malgré la dématérialisation, les e-services publics souffrent encore de problèmes techniques, organisationnels et de communication, freinant leur adoption et la satisfaction des usagers. Il en ressort que les problèmes les plus fréquemment signalés concernent :

- les *erreurs récurrentes sur les plateformes* (18,98 %) ;
- la *difficulté d'accès aux services* (15,33 %) ;
- les *délais excessifs de traitement* (13,58 %) ;
- ainsi que *l'absence de suivi après la soumission des demandes* (12,70 %).

Ces constats traduisent une insatisfaction notable liée à la fiabilité technique, à l'accessibilité et à la performance opérationnelle des e-services publics. À l'inverse, les *frais cachés* (4,53 %) et le *manque de personnalisation des services* (6,57 %) apparaissent comme des préoccupations secondaires pour les usagers.

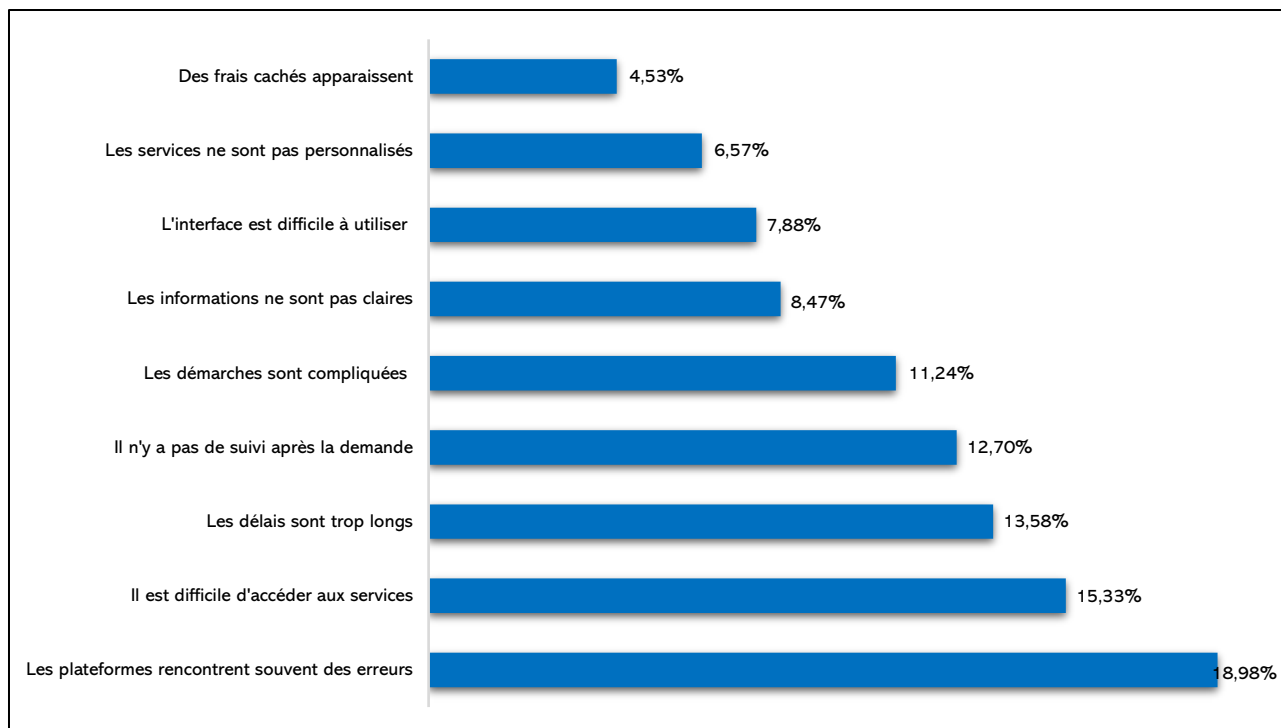


Figure 29 : Motifs d'insatisfactions

VI.5. Attentes des usagers

VI.5.1. Priorités et besoins des citoyens pour l'amélioration des services publics en ligne

L'analyse révèle une forte attente de modernisation et de simplification des services publics.

Les usagers souhaitent avant tout :

- ***Des démarches plus rapides et totalement en ligne ;***
- ***Une meilleure protection et sécurité des données ;***
- ***Des plateformes claires, simples et accessibles ;***
- ***Une centralisation des services*** via un portail et un identifiant unique ;
- ***Des outils interactifs et personnalisés*** favorisant l'autonomie et le suivi.

Globalement, les citoyens demandent des e-services publics plus efficaces, sécurisés et conviviaux, répondant à leurs besoins de rapidité, de confiance et de facilité d'usage.

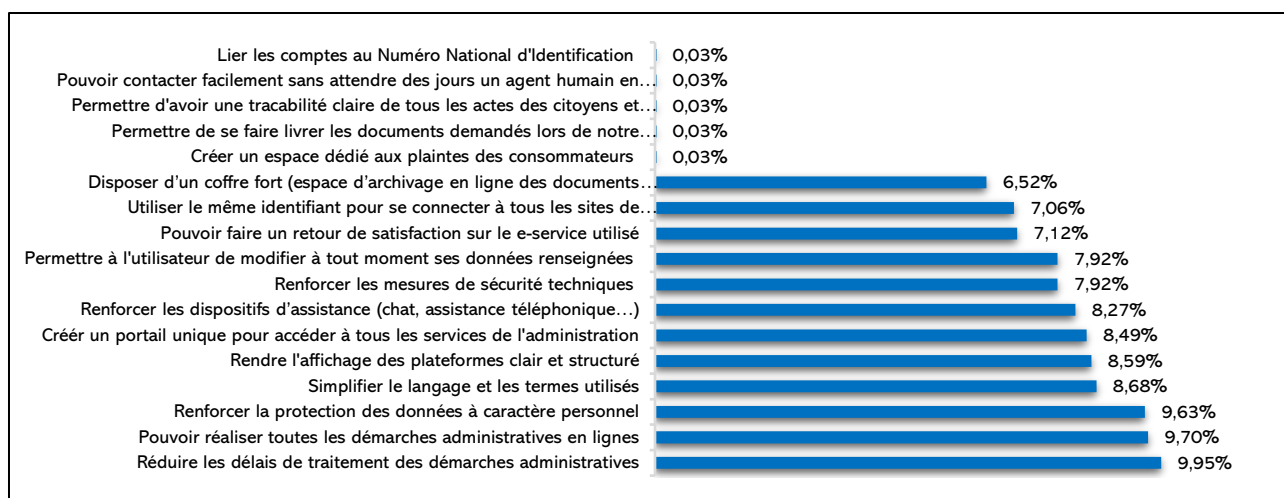


Figure 30 : Attentes des usagers

VI.5.2. Services publics à digitaliser selon les usagers

Le tableau ci-dessous présente les services publics identifiés par les usagers comme prioritaires pour la dématérialisation. Il recense le nombre d’approbations exprimées pour chaque service, reflétant les priorités des usagers en matière d’accès en ligne et de simplification des démarches administratives. Ce classement permet d’hierarchiser les efforts de modernisation et d’adapter les stratégies de dématérialisation aux besoins réels des citoyens.

Tableau 12 : Services à digitaliser selon les usagers

SERVICE A DIGITALISER	NOMBRE D'APPROBATIONS
Service d'état civil (déclaration de naissance ; demande d'extrait de naissance, acte de mariage, acte de décès ; demande et renouvellement de pièces d'identité ou de passeport (tout le processus y compris la prise de photo, la signature et le paiement en ligne) ; demande de certificat de résidence ; légalisation de documents).	253
Service de santé (enrôlement à la Couverture Maladie Universelle (CMU) ; prise de rendez-vous dans les hôpitaux publics ; consultation, prescription médicale et paiement).	101
Service financier et bancaire public	45
Service d'emploi et de formation professionnelle	42
Service éducatif (demande d'attestation de réussite tous niveaux d'étude ; demande de diplômes cartons (CEPE, BEPC, BAC, LICENCE, MASTER, etc.) ; inscription scolaire et universitaire (tout le processus) ; demande de bourse).	49
Service du Ministère d'Etat, Ministère de la Fonction Publique et de le Modernisation de l'Administration (candidatures aux concours, dépôt de dossiers, suivi de carrière, etc.).	44

Service d'urbanisme et d'habitat (gestion et immatriculation des titres fonciers ; demande et suivi de RCCM (Registre du Commerce et du Crédit Mobilier), ACD (Arrêté de Concession Définitive), DFE (Déclaration Fiscale d'Existence) ; permis de construire.)	26
Tous les Services	23
Service de sécurité sociale (CNPS, CGRAE, etc.).	23
Service de transport (paiement d'infractions, demande de carte grise).	14
Service d'industrie et de commerce	8
Service des Sciences, Arts et Cultures	8
Service d'agriculture	7
Service des médias et communications (RTI info, etc.).	6

VI.5.3. Canaux de communication privilégiés par les usagers pour l'accès à l'information sur les services électroniques

Les données indiquent clairement une forte préférence pour les *canaux de communication directs et personnels* par rapport aux médias de masse. Les pourcentages élevés combinés pour les SMS et les e-mails (59,1 %) suggèrent que les utilisateurs souhaitent que les informations soient livrées directement sur leurs appareils, ce qui les rend facilement accessibles et leur permet de les consulter en privé et à leur convenance.

Dans l'ensemble, les résultats indiquent que les organisations et les fournisseurs de services doivent *prioriser une stratégie numérique multicanale*, en mettant fortement l'accent sur les SMS et les e-mails, pour atteindre efficacement leurs utilisateurs avec des informations sur les services électroniques.

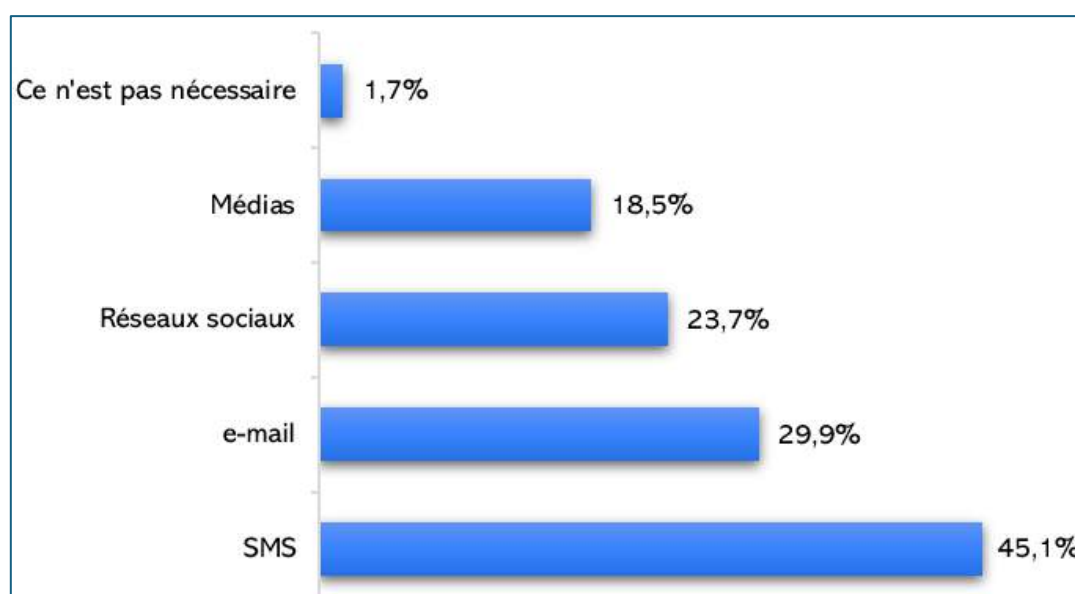


Figure 31 : Les canaux de communication privilégiés par les usagers pour l'accès à l'information sur les services électroniques

VII. Collaboration et coordination entre entités étatiques

VII.1. Collaboration et coordination actuelle

VII.1.1. Entités gouvernementales entretenues

Dans le cadre de l'état des lieux, les avis relatifs à la collaboration et à la coordination ont été recueillis auprès de cinquante-deux (52) entités gouvernementales (consignés dans le tableau synthétisé ci-dessous).

Tableau 13 : Liste des structures publiques entretenues

N°	TYPE D'ENTITE	ENTITE
1	MINISTERE	Ministère de la Cohésion Nationale, de la Solidarité et de la Lutte Contre la Pauvreté
2		Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme
3		Ministère de la Justice et des Droits de l'Homme
4		Ministère de la Santé, de l'Hygiène Publique et de la Couverture Maladie Universelle
5		Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation
6		Ministère de l'Économie, du Plan et du Développement
7		Ministère de l'Éducation Nationale et de l'Alphabétisation
8		Ministère de l'Emploi et de la Protection Sociale
9		Ministère de l'Environnement, du Développement Durable et de la Transition Écologique
10		Ministère de l'Hydraulique, de l'Assainissement et de la Salubrité
11		Ministère Délégué en Charge des Sports et du Cadre de Vie
12		Ministère des Eaux et Forêts
13		Ministère des Mines, du Pétrole et de l'Énergie
14		Ministère des Transports
15		Ministère d'État, Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration
16		Ministère d'Etat, Ministère de l'Agriculture du Développement Rural et des Productions Vivrières
17		Ministère du Patrimoine, du Portefeuille de l'État et des Entreprises Publiques
18		Ministère du Tourisme et des Loisirs
19	STRUCTURES SOUS TUTELLES	Agence Nationale d'Appui au Développement Rural
20		Agence Nationale du Service Universel des Télécommunications-TIC
21		AGEROUTE
22		Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC
23		Banque de l'Habitat de Côte d'Ivoire
24		BURIDA
25		Cellule Nationale de Traitement des Informations Financières
26		Centre de Promotion des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
27		Centre National de Documentation Juridique
28		Centre National de Transfusion Sanguine

29		Commission de la Concurrence
30		Cour de Cassation
31		Direction Générale des Impôts
32		Direction Générale des Impôts et du Recouvrement
33		Direction Générale des Transports Terrestres et de la Circulation
34		École Nationale d'Administration
35		École Supérieure Africaine des Technologies de l'Information et de la Communication
36		Fonds d'Entretien Routier
37		Fonds Interprofessionnel pour la Recherche et le Conseil Agricoles
38		Grande Chancellerie de l'Ordre National
39		Guichet Unique de Commerce Extérieur
40		Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle
41		Inspection Générale d'État
42		Institut National Supérieur des arts et de l'action culturelle
43		Institut Supérieur de Technologies et de Communication
44		LONACI
45		Observatoire du Service Public
46		Office National de l'État Civil et de l'Identification
47		Port Autonome d'Abidjan
48		Poste de Côte d'Ivoire
49		Société Ivoirienne d'Abattage et de Charcuterie
50		Société Ivoirienne de Télédiffusion
51		SONAPIE
52		TRESORPAY

VII.1.2. Résultats

VII.1.2.1. Structures de gouvernance existantes

L'analyse des données révèle une carence structurelle majeure : *87% des entités enquêtées déclarent qu'aucune structure gouvernementale externe ne supervise, ne coordonne ni n'évalue leurs services numériques. Elles fonctionnent donc uniquement avec leurs moyens internes.* Cette situation traduit une approche fragmentée de la transformation numérique, où chaque entité développe ses initiatives de manière isolée, sans vision d'ensemble ni coordination stratégique.

VII.1.2.2. Collaboration et coordination actuelle

L'on relève l'inexistence d'un dispositif de collaboration national opérant. Certaines structures jouent un rôle central dans le développement des e-services publics, mais uniquement dans une logique de type « client/fournisseur ». C'est le cas notamment de :

- La ***Société Nationale de développement informatique (SNDI)***, le partenaire technique le plus sollicité, mentionné par huit (08) entités différentes. Cela s'explique par son rôle de gestionnaire d'infrastructure technique et de concepteur/hébergeur de e-services au service de l'administration publique.
- L'***Agence Nationale du Service Universel des Télécommunications (ANSUT)*** occupe également une position stratégique, collaborant avec sept (07) entités distinctes. Son mandat d'universalisation des services télécoms en fait un partenaire naturel pour étendre la couverture numérique gouvernementale.
- L'***Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire (ARTCI)*** complète ce trio central avec quatre (04) partenariats actifs, apportant l'expertise réglementaire nécessaire, principalement en matière de Protection des Données à Caractère Personnel (PDCP)

De ce fait, nous pouvons observer des clusters de collaboration sectorielle, à savoir :

Cluster Administration publique : MEMFPMA-SNDI-DGI-Trésor-SONAPIE-ENA-CNAM-MUGEFCI- CGRAE.

A ce niveau trois grandes finalités sont identifiées, avec les acteurs impliqués et les flux de collaboration à travers les données collectées auprès des structures enquêtées.

✓ ***Infrastructure et interopérabilité numérique***

Les acteurs principaux sont SNDI, MEMFPMA, DGI et Trésor. En effet, Le MEMFPMA, à travers la DMOA (Direction de Modernisation de l'Administration publique), pilote la politique de modernisation et coordination. La SNDI déploie les différents e-services de l'administration publique ivoirienne et assure l'interopérabilité avec les Systèmes d'autres structures publiques comme ceux de la DGI (e-impôt pour les télédéclarations) et du Trésor public (Trésorpay-Tresormoney pour le paiement des frais de services). Les Flux de collaboration identifiés sont la conception de l'architecture numérique, la mise en œuvre technique, l'intégration de services spécialisés (ex : fiscalité, identification) et la collecte de données pour pilotage.

✓ ***Gestion du parcours fonctionnaire***

Concernant la gestion du parcours fonctionnaire, le MEMFPMA travaille en étroite collaboration avec l'ENA, la SONAPIE, la CNAM, la MUGEFCI, CGRAE. La gestion du parcours des fonctionnaires en Côte d'Ivoire repose sur une coopération étroite entre plusieurs institutions publiques aux rôles complémentaires. Le MEMFPMA assure la gouvernance globale des ressources humaines de l'État, de la planification des effectifs à la modernisation administrative. L'ENA forme et perfectionne les agents pour renforcer leurs compétences et accompagner la réforme de l'administration publique. La SONAPIE prend en charge la gestion des logements et locaux administratifs destinés aux fonctionnaires. La CNAM garantit leur couverture médicale, tandis que la MUGEFCI leur offre un soutien social et financier complémentaire. Enfin, la CGRAE sécurise leur retraite. Ensemble, ces institutions assurent un parcours professionnel complet, cohérent et intégré au service du bien-être et de la performance des agents publics ivoiriens.

✓ *Feedback usagers et qualité de service*

L'amélioration de la qualité des services publics repose sur la collaboration entre le MEMFPMA et l'OSEP. L'OSEP recueille et analyse les retours des usagers à travers enquêtes et plaintes. En exploitant ces données, le ministère oriente ses actions pour renforcer la performance et la satisfaction des citoyens. Cette synergie vise à assurer une gestion participative et une amélioration continue des services et e-services publics.

Cluster fiscal et économique : DGI-Trésor-Douane-Banques

Selon les données collectées, deux principales finalités sont identifiées, à savoir :

✓ *Recettes et flux financiers*

Les acteurs visant à la collecte des recettes et la facilitation des flux financiers sont la DGI, le Trésor, la Douane et les banques. La DGI collecte les impôts et taxes (TVA, BIC, impôts fonciers, etc.). La Douane collecte les droits et taxes à l'import/export. Le Trésor reçoit ces recettes et gère les flux de paiement, la comptabilité de l'État, et la remise des fonds dans le budget. Les plateformes de collecte (ex : e-Impôts, guichet douanier) transmettent les données au Trésor pour intégration financière, contrôle et suivi. Les banques interviennent dans la gestion des flux financiers liés aux recettes de l'État, partenariat renforcé par des mécanismes de contrôle financier croisés entre Trésor et banques. Les éléments sur lesquels cette collaboration se basent sont entre autres la déclaration, le paiement, le transfert électro-financier, la comptabilité publique/Trésor et le reporting budgétaire.

✓ *Formalités et services aux entreprises/usagers*

Les entreprises importatrices et exportatrices interagissent avec la Douane à travers le GUCE-CI pour effectuer leurs formalités commerciales. Elles sont également soumises à des obligations fiscales auprès de la DGI et au règlement de divers droits et taxes via le Trésor public ou des plateformes de paiement numérique. Les principaux flux de collaboration identifiés concernent le partage de données entre la Douane et la DGI, ainsi que l'interconnexion avec le Trésor pour faciliter et sécuriser les paiements en ligne.

Cluster commerce extérieur : GUCE-Douanes-Port Autonome d'Abidjan-Trésor

Cette collaboration vise principalement à assurer le bon fonctionnement du commerce extérieur à travers la plateforme intégrée GUCE-CI. En effet, la plateforme GUCE-CI (Guichet Unique du Commerce Extérieur de Côte d'Ivoire) simplifie et modernise les formalités liées au commerce international en centralisant sur un portail unique l'ensemble des démarches

administratives, douanières et financières. La Douane y assure le contrôle et le dédouanement des marchandises grâce à des modules entièrement dématérialisés, tandis que le Port Autonome d'Abidjan coordonne les opérations portuaires via un Port Community System intégré, garantissant la fluidité, la traçabilité et la sécurité des flux de marchandises. De son côté, le Trésor Public, à travers ses solutions numériques TrésorPay et TrésorMobile, prend en charge la gestion électronique des paiements de droits et taxes, assurant la sécurisation, le suivi et la comptabilisation en temps réel des recettes publiques. Cette interconnexion technique et opérationnelle entre les trois acteurs renforce la transparence, l'efficacité administrative et la compétitivité du commerce extérieur ivoirien en rendant les procédures plus simples, plus rapides et plus sûres.

Cluster Justice et sécurité : Cour de Cassation-ministère de la Justice-CNDJ-ONECI-SNDI-Trésor

La collaboration au sein du cluster Justice et Sécurité en Côte d'Ivoire s'inscrit dans une dynamique commune de digitalisation et de sécurisation des actes de justice. Cette synergie a permis la mise en place de la plateforme e-justice.ci, offrant aux citoyens un accès rapide et sécurisé à des documents essentiels tels que le certificat de nationalité et le casier judiciaire, tout en garantissant la confidentialité et l'intégrité des données grâce à une infrastructure numérique robuste assurée par la SNDI. Le Ministère de la Justice assure la coordination juridique et administrative du dispositif, tandis que le CNDJ enrichit l'écosystème par une base documentaire juridique en ligne. L'ONECI fournit les services d'identification et d'authentification nécessaires à la délivrance des actes, et le Trésor public sécurise les flux financiers associés aux paiements électroniques de ces services.

Cluster Transport et Infrastructures : Ministère du transport-Ministère de l'entretien routier-AGEROUTE-DGIR-FER- Trésor

En Côte d'Ivoire, la collaboration entre le Ministère du Transport, le Ministère de l'Entretien Routier, l'AGEROUTE, la DGIR, le FER et la DGI repose sur une coordination structurée visant à assurer le développement, la maintenance et la gestion efficace des infrastructures de transport, essentielles à la circulation des biens et des personnes ainsi qu'au soutien de l'activité économique. Chaque acteur joue un rôle complémentaire :

- ✓ le Ministère du Transport définit les politiques sectorielles, planifie stratégiquement et supervise l'ensemble du secteur ;

- ✓ le Ministère de l'Entretien Routier assure la maintenance et la réhabilitation des routes pour garantir leur durabilité et leur sécurité ;
- ✓ l'AGEROUTE gère et supervise techniquement les travaux routiers ;
- ✓ la DGIR intervient dans la conception, l'évaluation et le contrôle des projets d'infrastructures ;
- ✓ le FER finance de manière pérenne l'entretien routier et la gestion des infrastructures ;
- ✓ enfin, le Trésor Public assure la collecte et la gestion des paiements liés aux transports, notamment à travers ses services électroniques TrésorPay et TrésorMobile, garantissant la sécurisation, le suivi et la traçabilité des flux financiers.

Cette collaboration est renforcée par la mise en place de plateformes numériques et e-services : le portail CGI Digital permet aux usagers d'effectuer en ligne diverses démarches administratives et paiements (cartes grises, permis, amendes), tandis que les systèmes digitaux du Ministère de l'Entretien Routier, d'AGEROUTE, de la DGIR et du FER assurent le suivi des chantiers, la gestion financière, la planification et la traçabilité des ressources.

**Cluster Santé : MEMFPMA-MSHP-CI-INSP-INHP-INFAS-CNTS-SAMU-INS-SNDI-
CNAM-MUGEFCI-Trésor**

Le Cluster Santé en Côte d'Ivoire regroupe plusieurs acteurs institutionnels dont les rôles sont complémentaires pour renforcer la gestion, la qualité et la couverture des services de santé publique. Sur la base des données acteurs enquêtés, les finalités majeures de cette collaboration sont :

✓ ***Couverture maladie et assurance santé***

Le Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique (MSHP) définit la politique de la couverture maladie universelle et coordonne l'ensemble des acteurs du secteur. La CNAM assure la gestion de l'assurance publique, tandis que la MUGEFCI gère la mutuelle des agents publics, en lien avec MEMFPMA pour l'enrôlement et la gestion des cotisations. Le Trésor Public, via ses services de paiement électronique TrésorPay et TrésorMobile, assure le règlement sécurisé des cotisations, remboursements et subventions. La SNDI fournit les outils digitaux favorisant l'interopérabilité des systèmes et l'accès aux services en ligne.

✓ *Surveillance, hygiène publique et urgences*

Le MSHP coordonne l'ensemble des structures sanitaires. L'INHP supervise la mise en œuvre des politiques d'hygiène, la surveillance des maladies transmissibles, la qualité sanitaire de l'environnement, le contrôle sanitaire aux frontières et la régulation des pratiques privées. L'INSP fournit un appui scientifique, conduit des analyses épidémiologiques et soutient les systèmes d'alerte et de télémédecine. Le CNTS et le SAMU gèrent les poches de sang, les alertes mobiles et la géolocalisation des interventions. Les échanges de données avec la CNAM et la MUGEFCI permettent de comptabiliser les actes d'urgence dans les systèmes d'assurance.

✓ *Paielements électroniques et gouvernance numérique*

La SNDI assure l'interopérabilité des systèmes numériques, tandis que le Trésor Public gère les flux financiers électroniques liés aux prestations de santé, garantissant la traçabilité, la sécurité et l'inclusion financière. Le MEMFPMA soutient la gestion administrative et numérique des agents publics, en assurant l'intégration des e-services dans le secteur santé.

✓ *Formation des agents de santé*

La formation des agents de santé en Côte d'Ivoire s'appuie sur plusieurs institutions complémentaires. Ainsi, l'Institut National de Formation des Agents de Santé (INFAS) assure la formation initiale et continue des infirmiers, sage-femmes, techniciens et autres personnels paramédicaux. Parallèlement, le Ministère de la Santé organise des formations continues, notamment liées à la Couverture Maladie Universelle, dans les différents districts sanitaires. En outre, l'Institut National de Santé Publique (INSP) prend en charge la formation avancée des cadres en santé publique, en épidémiologie, en gestion de programmes et en prévention des maladies, et dispose d'un centre d'e-learning qui permet le renforcement des compétences à distance, facilitant ainsi la formation continue et la diffusion rapide des connaissances. Enfin, le MEMFPMA contribue à la gestion des ressources humaines et au déploiement de modules de formation numérique pour l'ensemble du personnel de santé.

Cluster Agriculture : ANADER- Ministère de l'Agriculture-CNRA-FIRCA-GUCE

L'analyse des données fait ressortir deux principales finalités, notamment :

✓ *Productivité et innovation agricoles*

Les acteurs impliqués sont ANADER (conseil agricole et formation des producteurs), CNRA (recherche agronomique pour des variétés améliorées et des techniques adaptées) et FIRCA (financement de la recherche et du conseil). Cette collaboration vise à améliorer durablement la productivité agricole en diffusant rapidement les innovations techniques, en adaptant les pratiques aux conditions climatiques et écologiques locales, et en professionnalisant les exploitants. Les flux de collaboration concernent le partage des résultats de recherche, le soutien technique et la formation des producteurs, ainsi que le financement des initiatives de modernisation agricole.

✓ *Structuration des filières et développement rural*

Cette finalité vise à sécuriser et développer les circuits commerciaux agricoles, améliorer la qualité et la valeur ajoutée des produits, et promouvoir un développement rural inclusif et durable. Les acteurs concernés sont le Ministère de l'Agriculture, GUCE-CI et ANADER. Le Ministère de l'Agriculture assure le pilotage des politiques, définissant les stratégies nationales, fixant les priorités et coordonnant les programmes agricoles à l'échelle nationale. Le GUCE-CI facilite les formalités liées au commerce agricole, en centralisant et simplifiant les procédures administratives, douanières et financières pour l'importation et l'exportation des produits, ce qui accélère les transactions et garantit leur sécurité. Enfin, ANADER appuie l'organisation et la structuration des filières, en accompagnant les producteurs dans la professionnalisation, la formation, le conseil technique et l'amélioration des chaînes de valeur, contribuant ainsi à renforcer la qualité, la productivité et l'efficacité des filières agricoles ivoiriennes.

Cluster Education

Il existe une véritable fragmentation à ce niveau, en effet, les entités ne collaborent pas véritablement entre elles pour la mise en œuvre des différents e-services. Celles-ci collaborent toutes avec le Trésor pour les transactions de paiement uniquement.

NB : En définitive, il ressort des analyses que les collaborations observées sont pour la plupart manuelles et ponctuelles, sans toutefois un véritable système formalisé ni interopérable.

VII.1.2.3. Limites de la collaboration et coordination actuelle des entités gouvernementales

◆ Fragmentation de la gouvernance

La principale pathologie identifiée est la fragmentation de la gouvernance numérique. Chaque entité développe ses propres solutions techniques, établit ses partenariats de manière bilatérale et définit ses standards selon ses besoins sectoriels. Cette approche génère des coûts de développement élevés, des incompatibilités techniques et une expérience utilisateur incohérente pour les citoyens qui doivent naviguer entre multiples plateformes gouvernementales.

Cette fragmentation se manifeste également par l'absence de standards techniques communs. Chaque Ministère développe ses interfaces, ses protocoles de sécurité et ses modalités d'authentification de manière indépendante, rendant difficile l'émergence d'un véritable "gouvernement numérique" intégré.

◆ Déficit de communication institutionnalisée

La communication entre entités est lente, informelle et ponctuelle. Malgré la multitude de partenariats déclarés, peu d'entités disposent des mécanismes de communication structurés et réguliers. Cette situation génère des malentendus, des doublons dans les initiatives et une sous-utilisation des expertises disponibles au sein de l'administration.

Le Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation (MENA) illustre bien cette problématique en recommandant "des rencontres trimestrielles pour faire le point des projets communs et être informé des activités menées par les autres structures". Cette initiative traduit le besoin de renforcer et de formaliser les mécanismes existants par le partage d'information.

◆ Interopérabilité technique défaillante

L'interopérabilité technique constitue un défi majeur. La plupart des entités développent des systèmes fermés, incompatibles avec ceux des autres entités publiques. La Direction Générale des Impôts souligne explicitement ce défi en recommandant de « rendre opérationnel l'interopérabilité entre les systèmes de la DGI et ses partenaires pour un échange fluide des données fiscales ».

Cette fragmentation technique empêche l'émergence de services publics véritablement intégrés et oblige les citoyens à répéter leurs démarches administratives auprès de multiples services, ce qui va à l'encontre des objectifs de simplification administrative. Cette même demande est formulée par la Direction Générale de la Transformation du Service Public soutenant ainsi le

concept « Once Only » qui vise à ce que les citoyens, entreprises et institutions ne fournissent leurs données administratives qu'une seule fois aux administrations, qui peuvent ensuite les réutiliser pour d'autres démarches, réduisant ainsi la charge administrative et encourageant la simplification numérique.

VII.2. Proposition de modèles de structure de gouvernance de la digitalisation des services publics

Pour améliorer la gouvernance des services publics digitaux, deux modèles de gouvernance sont proposés, notamment la réactivation du CNDigit et la Task force Interopérabilité Numérique.

VII.2.1 Modèle de gouvernance des e-services avec la réactivation du CNDigit (scénario 1)

L'étude benchmark a révélé la mise en place de modèle centralisé de gouvernance des e-services publics dans plusieurs pays avec de très bons résultats. Ce modèle s'apparente à la Commission Nationale de Digitalisation (CNDigit) en Côte d'Ivoire. Pour rendre la gouvernance centralisée plus efficace, il faut conserver l'ossature actuelle du CNDigit et la renforcer avec un leadership politique au plus haut niveau pour définir les standards et arbitrer les conflits.

VII.2.1.1. Organisation et Composition du CNDigit Actuel

Entité dédiée à la coordination des initiatives de digitalisation en Côte d'Ivoire, placée sous l'autorité du Premier Ministre, créée par ARRETE N°0910/PM/CAB du 26 septembre 2022 portant création, attribution, organisation et fonctionnement du Comité National de Digitalisation, dénommé CNDigit.

Le CNDigit a pour objectif de faire de la transformation digitale un levier de croissance économique en mettant en œuvre une feuille de route à partir de la vision ZERO PAPIER à l'horizon 2030 en Côte d'Ivoire.

Missions

Le Comité National de Digitalisation est chargé d'assurer la coordination, la mise en cohérence et le suivi-évaluation des projets prioritaires de digitalisation de l'Etat.

A ce titre, il a pour missions de :

1. Fixer les grandes orientations en matière de digitalisation des services pour une transformation numérique réussie ;

2. Identifier et initier des projets pour la mise en place d'un écosystème numérique inclusif ;
3. S'assurer de la mise en œuvre effective des projets conformément aux objectifs et délais fixés ;
4. Renforcer le respect des normes et référentiels en matière d'échange, de protection et de sécurité des données, ainsi que l'interopérabilité des systèmes ;
5. Accompagner à la conception des modèles de financement et d'exploitation mutualisés ;
6. Assurer la satisfaction des usagers, entreprises, agents de l'administration publique, gouvernement, etc. par la mise à disposition d'indicateurs pertinents reflétant la perception de ceux-ci et les progrès réalisés ;
7. Déterminer et veiller à la mise en œuvre de la politique nationale de Cybersécurité et de lutte contre la cybercriminalité ;
8. Accompagner les citoyens (usagers, entreprises, agents de l'administration publique, gouvernement, etc.) dans l'utilisation des services digitaux ;
9. ³Proposer des stratégies visant à favoriser la transformation digitale.

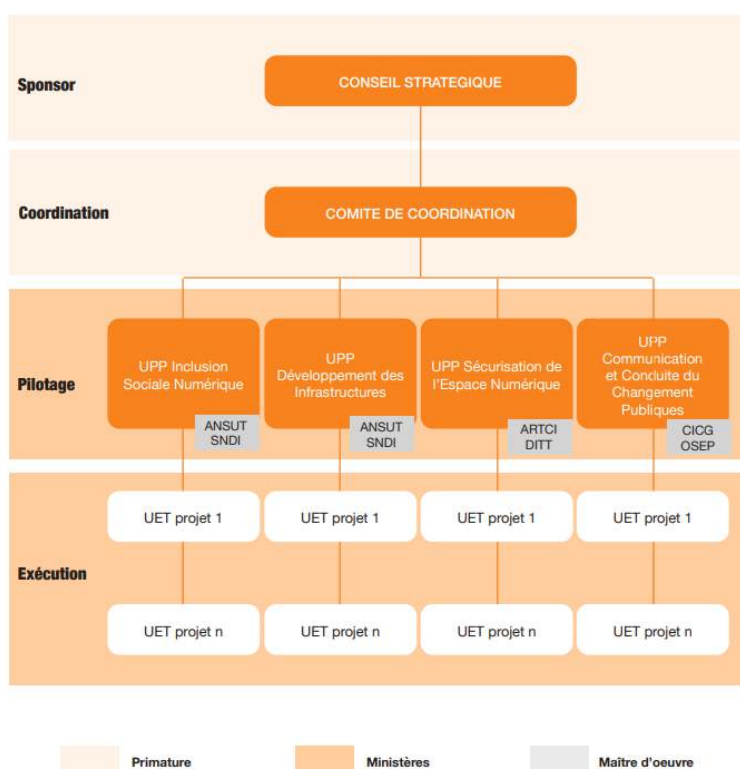


Figure 32 : Organigramme du CNDigit Actuel

³ <https://gouv.ci/uploads/publications/Brochure%20CNDigit.pdf>

VII.2.1.2. Lacunes du CNDigit actuel

Malgré sa structuration ambitieuse, l'analyse du fonctionnement actuel du CNDigit révèle plusieurs limites opérationnelles. D'une part, la majorité des unités de pilotage ayant été présidées par des membres du MTND, le pilotage de plusieurs projets sectoriels s'est retrouvé en dehors du cadre institutionnel prévu, entraînant une centralisation excessive et une faible implication des directions des systèmes d'information (DSI) ainsi que des entités publiques concernées. D'autre part, la communication limitée entre les différentes composantes a généré une coordination insuffisamment structurée, fragilisant ainsi l'efficacité globale du dispositif.

Cette configuration a conduit à une non-atteinte des objectifs initiaux et un manque d'opérationnalisation réelle du CNDigit, en raison d'une appropriation insuffisante par les ministères et institutions sectorielles censés être au cœur du pilotage opérationnel de la transformation digitale de l'État.

Au regard de ces constats, il apparaît que le CNDigit ne fonctionne plus de manière optimale. Le modèle de gouvernance proposé dans le cadre du scénario 1 vise à corriger ces insuffisances en renforçant l'ossature existante, afin d'instaurer une gouvernance plus intégrée, inclusive, performante et orientée résultats.

Le nouveau modèle offre :

◆ Une cohérence renforcée grâce à un leadership politique de haut niveau

La présidence du Conseil Stratégique par le Premier Ministre garantit un arbitrage transversal et impartial, au-dessus des ministères, permettant de résoudre efficacement les éventuels blocages interinstitutionnels. Dans cette configuration, le Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation (MTND) joue un rôle de copilote légitime plutôt que d'acteur unique, ce qui assure un équilibre optimal entre coordination centrale et contribution sectorielle.

◆ Un équilibre maîtrisé entre gouvernance centralisée et autonomie sectorielle

Le CNDigit est chargé de définir les normes, les priorités, les standards d'interopérabilité, les exigences de sécurité ainsi que les mécanismes de mutualisation et d'évaluation de la performance. Parallèlement, les ministères conservent la pleine maîtrise d'ouvrage de leurs projets numériques, ce qui leur permet de garantir la pertinence métier et l'adéquation aux réalités opérationnelles.

Ce modèle repose ainsi sur une centralisation stratégique associée à une exécution sectorielle décentralisée.

◆ **Une institutionnalisation des expertises grâce aux Comités Techniques Spécialisés (CTS)**

Contrairement au modèle précédent, dans lequel les Unités de Pilotage étaient opérationnelles mais insuffisamment spécialisées, la création des CTS permet de capitaliser sur une expertise multidisciplinaire technique, juridique, réglementaire, sécuritaire et orientée expérience utilisateur.

Ces comités seront responsables de l'élaboration des standards techniques, de l'analyse préalable des projets, de la réduction des risques de conception et de la garantie d'une cohérence méthodologique et technologique au niveau national.

◆ **Une meilleure traçabilité et transparence dans la gestion des projets**

Les Unités Projets Sectoriels (UPS) transmettent périodiquement des indicateurs de performance et d'avancement, permettant un suivi centralisé, rigoureux et continu. Par ailleurs, la publication régulière de rapports officiels ainsi que la mise en place d'audits internes et externes contribuent à renforcer la redevabilité institutionnelle et la confiance des citoyens, des partenaires techniques et financiers.

◆ **Une réduction significative des risques de blocage et de rivalités institutionnelles**

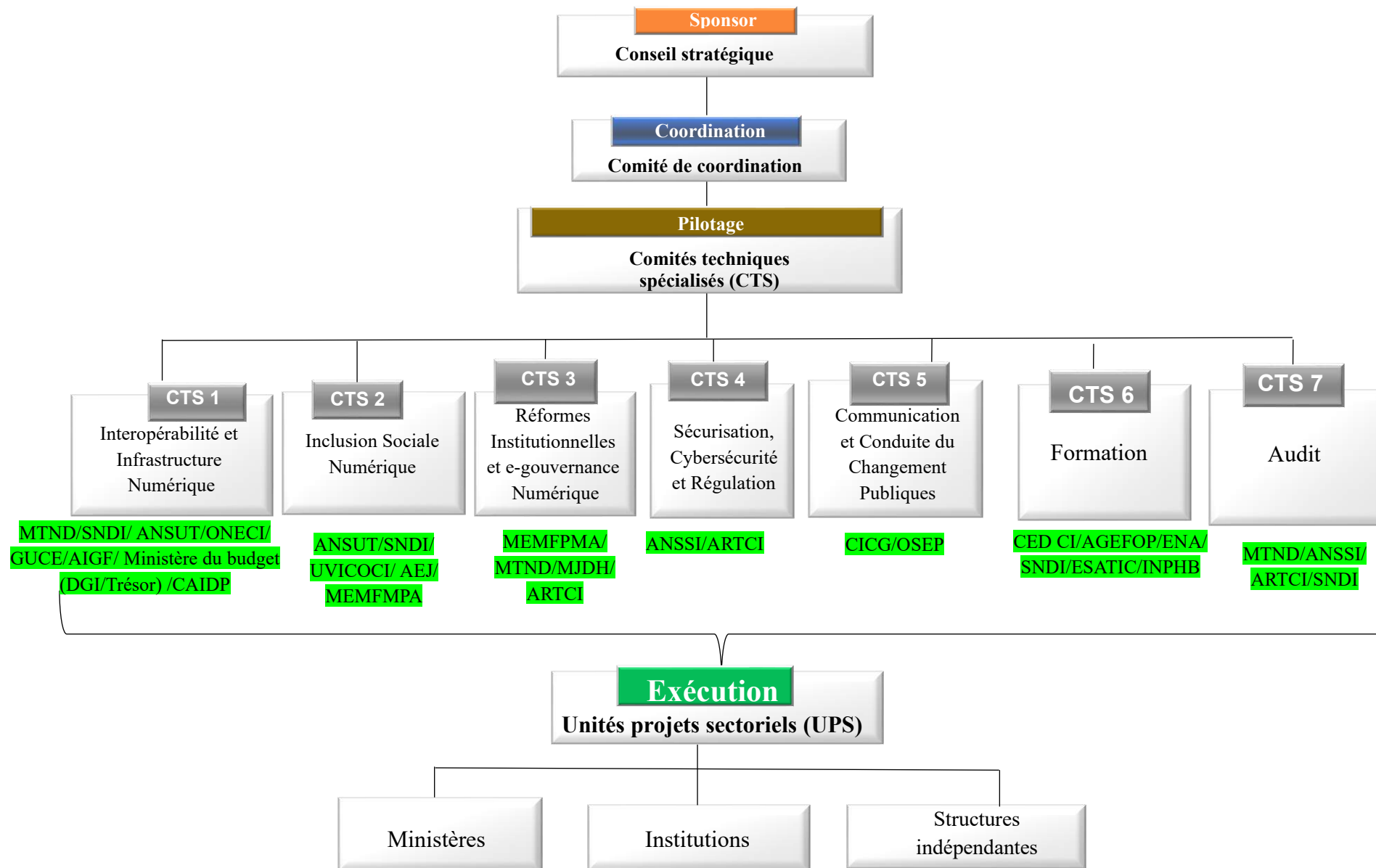
L'arbitrage étant assuré au plus haut niveau de l'État, les divergences sectorielles peuvent être résolues de manière rapide et objective. Ce modèle favorise également une optimisation collective des ressources matérielles, financières et humaines, tout en clarifiant les rôles et responsabilités, notamment via un schéma RACI implicite, réduisant ainsi les tensions organisationnelles et les duplications d'initiatives.

VII.2.1.3. Atouts du modèle proposé

Tableau 14 : CNDigit Actuel vs Nouveau Modèle Proposé

Axes d'analyse	Modèle actuel du CNDigit	Nouveau modèle proposé	Valeur ajoutée du nouveau dispositif
Leadership politique	Présidence assurée par le Premier Ministre, mais avec une prédominance opérationnelle du MTND	Présidence Premier Ministre, Coordonnateur proposé par le MTND, arbitrage stratégique à haut niveau	Renforcement de la neutralité, du leadership transversal et de la capacité d'arbitrage
Pilotage interministériel	Faible implication des ministères sectoriels	Participation élargie de tous les ministères, institutions et autorités indépendantes	Meilleure coopération interministérielle et meilleure appropriation sectorielle
Organisation technique	UPP fortement concentrées sous le MTND	Mise en place de CTS d'expertise multidisciplinaire et schéma d'exécution sectorielle (UPS)	Harmonisation technique, amélioration qualité et mutualisation des compétences
Mise en œuvre opérationnelle	Pilotage éloigné des réalités métiers	UPS placées dans chaque secteur avec autonomie encadrée	Meilleure prise en compte des besoins utilisateurs et des exigences métiers
Interopérabilité et normalisation	Cadre existant mais application limitée	Processus formalisé via CTS et validation technique obligatoire	Renforcement de la conformité, interopérabilité, sécurité et souveraineté numérique
Redevabilité et transparence	Suivi-évaluation limité	Reporting régulier, audits, rapports publics	Consolidation de la confiance publique et de la performance institutionnelle

VII.2.1.4. Organigramme du CNDigit renforcé



VII.2.1.5. Organisation et Composition du CNDigit renforcé

◆ Niveau stratégique : Conseil stratégique

C'est l'instance institutionnelle de concertation, d'orientation et de pilotage. Il est appuyé par un secrétariat technique.

Rôle conservé et renforcé

- Il définit en liaison avec les Ministères, les Institutions et les Autorités Administratives Indépendantes les programmes et projets prioritaires en matière de digitalisation et de mutualisation.
- Il détermine avec la collaboration des autres ministères concernés, les projets interministériels pertinents relatifs aux TIC.
- Il s'assure de la mise en œuvre effective des projets, conformément aux objectifs et délais fixés ;
- Il coordonne et évalue régulièrement l'exécution de tous les projets validés dans le cadre de la transformation digitale de l'Etat et publier des rapports de performance pour renforcer la transparence et la confiance des citoyens ;
- Il veille à la conformité et à la cohérence des projets avec la politique gouvernementale en matière de TIC ;
- Il garantit l'allocation des moyens et ressources nécessaires ;
- Il rationalise les contributions financières, conformément aux procédures de gestion des partenaires techniques et financiers de la Côte d'Ivoire ;
- Il facilite l'adhésion et la collaboration des parties prenantes ;
- Il supervise la sécurité des systèmes, la protection des données personnelles et garantir la souveraineté numérique ;
- Il réalise les arbitrages des projets numériques (selon impact, maturité, urgence, financement disponible) avec un leadership directif entre les administrations.

Le conseil stratégique est présidé par le Premier Ministre et la Vice-Présidence est assurée par le Ministre de la Transition Numérique et de la Digitalisation. Il comprend deux types de membres, à savoir :

Membres permanents

- Le Ministre, Secrétaire Général de la Présidence de la République ;
- le Ministre du Plan et du Développement ;
- le Ministre chargé de la Modernisation de l'Administration ;

- le Ministre de l'Economie et des Finances ;
- le Ministre du Budget et du Portefeuille de l'Etat.

Membres non-permanents

- Les autres Ministres ;
- les représentants du secteur privé/partenaires techniques.

Comité de Coordination

Le Comité de Coordination a pour mission d'assurer la coordination technique et le suivi des projets prioritaires de transformation digitale. Il est présidé par le Ministre de la Transition Numérique et de la Digitalisation.

Le Comité de Coordination a pour missions de :

- s'assurer de la mise en œuvre cohérente des projets, conformément aux objectifs et délais fixés, en liaison avec Comités techniques spécialisés (CTS) et les unités projets sectoriels (UPS) ;
- assurer une mission de normalisation et d'harmonisation technique (interopérabilité, normes ouvertes, cybersécurité).
- veiller à la mutualisation des infrastructures, plateformes et ressources humaines ;
- approuver les études techniques des projets ;
- initier les audits internes/externes des activités menées dans le cadre des projets ;
- veiller à l'exécution de la stratégie de communication et à la visibilité des actions, en collaboration avec le CICG ;
- assurer la coordination des projets d'intérêt stratégique national ;
- assurer une mission de veille sur l'expérience utilisateur et l'inclusion numérique ;
- coordonner les réflexions et les actions en vue d'impulser le développement d'une économie numérique ;
- participer à la définition de tout projet d'intérêt stratégique national en matière de TIC ;
- émettre un avis sur l'élaboration et le suivi des conventions de services publics entre l'Etat et les établissements concessionnaires en relation avec les autres parties prenantes.

Le Comité de Coordination est composé de :

- le Représentant du Premier Ministre ;
- le Représentant du Ministre, Secrétaire Général de la Présidence de la République ;

- le Représentant du Ministère chargé de la Modernisation de l'Administration ;
- trois (3) représentants du Ministère la Transition Numérique et de la Digitalisation, Secrétaire ;
- le Directeur Général de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC (ARTCI) ;
- le Directeur Général de la Société Nationale de Développement Informatique (SNDI) ;
- le Directeur Général de l'Agence Nationale du Service Universel des Télécommunications/TIC (ANSUT) ;
- le Directeur Général de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) ;
- le Directeur Général du Bureau National d'Etudes Techniques et de Développement (BNETD) ;
- le Directeur Général de l'Office National de l'Etat civil et de l'Identification de Côte d'Ivoire (ONECI) ;
- le Directeur du Centre d'Information et de Communication Gouvernementale (CICG) ;
- le Directeur de l'Informatique et des Traces Technologiques (DITT) ;
- deux (2) Représentants du secteur privé/partenaires techniques ;
- les Responsables des comités techniques spécialisés (CTS) ;
- les Responsables des Unités projets sectoriels (UPS).

◆ **Comités techniques spécialisés (CTS)**

Les Comités techniques spécialisés (CTS) du CNDigit sont des structures d'appui qui regroupent des experts sectoriels, techniques et réglementaires. Leur rôle est d'orienter et d'accompagner la mise en œuvre des projets numériques. Ils sont entre autres :

➤ **CTS 1 : Interopérabilité et Infrastructure Numérique**

Le CTS 1 assure l'unification technique du système d'information de l'État ivoirien afin que les différentes plateformes publiques puissent communiquer entre elles et fonctionner de manière cohérente. Il définit les architectures de référence, normalise les formats de données, les API gouvernementales et encadre les infrastructures critiques telles que le cloud souverain, les centres de données et les réseaux haut-débit de l'administration. Ce comité garantit également la continuité de service, le monitoring et la résilience opérationnelle grâce à des normes communes et des mécanismes de redondance. Grâce à son action, les e-services sont intégrés, stables, performants et évoluent dans un environnement harmonisé.

Acteurs clés et leurs rôles :

- MTND : pilote globalement la transformation numérique, définit les politiques, le cadre juridique, les schémas directeurs d'urbanisation, et supervise l'interopérabilité des SI publics.
- SNDI (Société Nationale de Développement Informatique) : assure la gestion, l'administration et la maintenance technique du parc informatique de l'administration publique ivoirienne, fournit des services de conseil, d'intégration d'applications, d'infrastructures et de formation.
- ANSUT (Agence Nationale du Service Universel des Télécommunications/TIC) : déploie les infrastructures réseaux (backbone, fibre, équipements), promet l'accès universel et mène les projets e-Gouvernement, conseille l'État sur les choix techniques numériques.
- ONECI (Office National de l'État Civil et de l'Identification) : gère l'identification numérique, l'état civil, l'authentification des citoyens et l'accès sécurisé aux e-services par l'identité numérique.
- GUCE (Guichet Unique du Commerce Extérieur) : assure la dématérialisation, l'interopérabilité des flux de données entre administrations et opérateurs économiques, les échanges de documents officiels en ligne, référence d'intégration.
- AIGF (Agence Ivoirienne de Gestion des Fréquences Radioélectriques) : gère, attribution et contrôle l'utilisation du spectre radioélectrique national, essentiel pour le bon fonctionnement des réseaux télécoms et connexions sécurisées.
- Ministère du Budget (DGI/Trésor) : garantit l'intégration des systèmes d'information fiscale et financière, l'échange sécurisé de données budgétaires et l'interopérabilité avec les e-services de l'administration publique.
- CAIDP (Commission d'Accès à l'Information d'Intérêt Public) : encadre l'accès sécurisé, la transparence et la disponibilité des données publiques ouvertes entre plateformes de l'État.

➤ CTS 2 : Inclusion Sociale Numérique

Le CTS 2 veille à ce que la transformation numérique profite à tous, en réduisant les fractures liées à la localisation géographique, au niveau d'éducation, au revenu ou à la situation de handicap. Il analyse les obstacles rencontrés par les populations vulnérables, propose des solutions d'accessibilité universelle, soutient l'accès aux équipements numériques et renforce les programmes d'alphabétisation digitale. Il met également en place des dispositifs de

médiation humaine, notamment dans les zones rurales. Son action garantit que les e-services sont réellement utilisables par l'ensemble des citoyens, favorisant ainsi l'équité sociale et l'augmentation de l'adoption du numérique public.

Acteurs clés et leurs rôles :

- ANSUT/SNDI : offrent l'accès universel aux infrastructures et plateformes (rurales/urbaines), impulser la réduction de la fracture numérique, équipements et services abordables.
- UVICOCI (Union de villes et communes de Côte d'Ivoire) : assure la médiation territoriale, le relais des politiques d'e-inclusion, l'accompagnement des collectivités pour l'appropriation locale du numérique.
- AEJ (Agence Emploi Jeunes) : facilite l'inclusion professionnelle des jeunes par le numérique, accès aux formations numériques et emplois TIC.
- MEMFMPA : cible la réduction de l'exclusion numérique des populations vulnérables (femmes, familles, personnes en situation de handicap). Il est porteur de politiques spécifiques et programmes d'accompagnement tel que la Maison du service public qui a pour but de rapprocher l'administration du citoyen et surtout de l'assister dans sa démarche administrative en ligne.

➤ **CTS 3 : Réformes Institutionnelles et E-gouvernance**

Le CTS 3 accompagne l'État dans la modernisation de son cadre légal, administratif et organisationnel afin de l'adapter pleinement à l'ère numérique. Il conduit la simplification et la dématérialisation des procédures, encadre la création de lois comme celles sur la signature électronique, les archives numériques ou la protection des données, et réorganise les structures publiques pour renforcer les unités numériques et clarifier les responsabilités. Il harmonise les workflows administratifs, développe l'interconnexion des bases de données et mène une veille internationale sur les modèles de smart gouvernance. Ses actions garantissent que les e-services sont légitimes, simplifiés, cohérents et intégrés durablement à l'administration.

Acteurs clés et leurs rôles :

- MEMFMPA : pilote la réforme des politiques sociales et institutionnelles pour garantir une gouvernance inclusive des agents de l'Etat.
- MTND : porte la digitalisation des processus administratifs et l'e-signature pour l'ensemble de l'État.

- MJDH (Ministère de la Justice et des Droits de l'Homme) : garantit la conformité juridique des réformes, édicte le cadre pour la validité juridique des actes numériques, signature électronique, protection légale des données.
- ARTCI (Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC) : encadre la conformité réglementaire, normaliser les cadres d'interopérabilité, superviser la mise en œuvre légale des réformes digitalisées.

➤ **CTS 4 : Sécurisation, Cybersécurité et Régulation**

Le CTS 4 protège l'ensemble de l'écosystème numérique public en établissant les normes de cybersécurité qui encadrent les e-services, les infrastructures et les données des citoyens. Il supervise la mise en œuvre des politiques de sécurité, la gestion des identités, le chiffrement et la surveillance des systèmes critiques. Il s'assure du respect des lois sur la protection des données personnelles, gère les incidents numériques à travers des mécanismes de réponse coordonnée et encadre les acteurs du secteur numérique pour garantir leur conformité. Ce CTS instaure un environnement de confiance indispensable au déploiement sécurisé des services en ligne de l'État.

Acteurs clés et leurs rôles :

- ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information) : chargé de la sécurité informatique de l'État, détection, réponse incidents, gestion des risques cyber.
- ARTCI : appui technique, veille à la régulation et à la résilience des infrastructures critiques.

➤ **CTS 5 : Communication et Conduite du Changement Publics**

Le CTS 5 assure l'adhésion des citoyens et des agents publics aux nouveaux services numériques en orchestrant une stratégie de communication claire, coordonnée et multicanale. Il vulgarise les e-services, sensibilise les populations, prépare les administrations à la transformation digitale et accompagne la transition organisationnelle à travers la formation interne, la gestion des résistances et la mise en place d'ambassadeurs du numérique. Grâce à son action, les usagers comprennent mieux les services, les adoptent plus facilement et s'approprient la modernisation de l'État, ce qui augmente la satisfaction et l'usage réel des e-services.

Acteurs clés et leurs rôles :

- CICG (Centre d'Information et de Communication Gouvernementale) : conduit, vulgarise la stratégie de communication étatique, et sensibilise les usagers/agents. Il joue le rôle de coordinateur multicanal de l'information sur l'e-gouvernement.
- OSEP (Observatoire du Service Public) : mesure la satisfaction des usagers, faire remonter les attentes et les difficultés sur l'adoption des e-services, identifier les leviers de conduite du changement.

➤ **CTS 6 : Formation**

Le CTS 6 renforce les compétences numériques de l'ensemble des agents publics afin qu'ils puissent concevoir, exploiter et maintenir les e-services de manière durable. Il définit les référentiels de compétences, structure un programme national de formation continue et certifiante, développe les aptitudes techniques spécialisées (cybersécurité, cloud, data science) et propose des parcours d'acculturation numérique pour les décideurs. À travers des partenariats académiques et institutionnels, il construit un vivier de talents publics capables de soutenir la modernisation de l'État. Ce CTS garantit que la transformation numérique repose sur des ressources humaines qualifiées et autonomes.

Acteurs clés et leurs rôles :

- CED-CI (Centre d'Education à Distance) : déploie des programmes de formation à distance à l'échelle nationale pour les agents et citoyens.
- AGEFOP (Agence de Formation Professionnelle) : opérateur de la formation professionnelle, construction de modules qualifiants/certifiants pour le numérique public.

- ENA (Ecole Nationale d'Administration) : forme les cadres dirigeants à la gouvernance et gestion de projets numériques.
- SNDI : fournit la formation technique, ateliers pratiques et développement de compétences SI.
- ESATIC (Ecole Supérieure Africaine des TIC) : spécialisée dans la formation initiale et continue des compétences TIC avancées.
- INPHB (Institut National Polytechnique Houphouët-Boigny) : offre des cursus technologiques pointus et contribue à l'élaboration de la cartographie des compétences numériques publiques.

➤ CTS 7 Audit

Le CTS 7 évalue la performance, la qualité et la conformité des e-services afin d'assurer que chaque projet respecte les normes techniques, fonctionnelles, organisationnelles et financières de l'État. Il réalise des audits réguliers sur la sécurité, la performance, la satisfaction des utilisateurs, l'efficacité des processus internes et la gestion budgétaire. À partir de ces analyses, il formule des recommandations et supervise les plans correctifs nécessaires. Ce comité crée un cadre de rigueur et de transparence qui garantit la fiabilité, la pérennité et l'amélioration continue des services numériques publics.

Acteurs clés et leurs rôles :

- MTND : réalisation des autoévaluations et diagnostics sur l'efficacité des politiques numériques publiques.
- ANSSI : audite la cybersécurité opérationnelle et organisationnelle des infrastructures critiques de l'État.
- ARTCI : audite la conformité réglementaire numérique, superviser la certification des SI publics.
- SNDI : audite les aspects techniques de mise en œuvre des e-services.

Niveau opérationnel : Unités Projets Sectoriels (UPS)

Les Unités Projets Sectoriels constituent, dans la gouvernance de la digitalisation des services publics, le bras opérationnel sectoriel. Leur rôle est d'assurer la traduction concrète des orientations stratégiques et des coordinations dans chaque ministère, institution ou secteur

concerné. Chaque ministère, institution ou structure indépendante conserve la maîtrise d'ouvrage de ses e-services.

- Les UPS restent autonomes mais doivent :
 - soumettre leurs projets au comité de coordination et au CTS compétent ;
 - se conformer aux standards (interopérabilité, sécurité, accessibilité) ;
 - transmettre régulièrement leurs indicateurs d'avancement au comité de coordination.

VII.2.2. Modèle de structure de gouvernance avec une nouvelle cellule technique interministérielle (Scénario 2)

VII.2.2.1. Contexte et justification du modèle hybride collaboratif de la structure de Gouvernance

La fragmentation, la duplication et le manque de coordination pour les projets des services numériques nationaux ont permis la mise en place d'une nouvelle cellule permanente de gouvernance numérique en Côte d'Ivoire dénommée **Task force Interopérabilité Numérique**. Elle est pensée comme ***un modèle hybride collaboratif***, qui pourrait constituer une réponse aux limites actuelles constatées. En effet, l'idée d'une Task force vise à créer un point de convergence et un organe opérationnel qui répond aux besoins essentiels immédiats et futurs des entités publiques et partenaires au développement. Elle permettrait de contourner les dysfonctionnements systémiques qui ralentissent la transformation digitale de l'administration ivoirienne. Elle se présente comme un dispositif d'accélération de la transformation numérique et de mutualisation des efforts interinstitutionnels.

VII.2.2.2. Positionnement, mission et fonctions de la Task force Interopérabilité Numérique

La Task Force Interopérabilité Numérique est rattachée à la Primature, ce qui lui confère une autorité transversale, une légitimité politique forte, ainsi qu'une capacité d'arbitrage stratégique sur l'ensemble des initiatives de transformation numérique menées par les institutions publiques. Grâce à ce positionnement, elle bénéficie d'une visibilité interinstitutionnelle lui permettant de piloter, harmoniser, encadrer et accélérer la mise en œuvre des politiques publiques numériques, tout en assurant la cohérence nationale en matière d'interopérabilité, de normalisation et de gouvernance des données.

Cette structure ne vise pas à remplacer, concurrencer ou absorber les entités existantes, qu'elles soient techniques, opérationnelles, réglementaires ou sectorielles. Elle se positionne plutôt

comme un *organe fédérateur, normatif et d'orientation stratégique*, chargé d'assurer la convergence, la mutualisation et la compatibilité des initiatives et systèmes au sein de l'écosystème public du numérique. A ce titre, elle agit comme un cadre d'harmonisation et d'intégration, garant du respect des standards nationaux, tout en soutenant les acteurs publics dans la planification, le développement, le déploiement et la supervision des projets numériques.

Ainsi, la Task Force constitue une instance catalytique permettant de :

- réduire les duplications de projets et les investissements parallèles ;
- favoriser la synergie des ressources humaines, techniques et financières ;
- accélérer la circulation et la valorisation des données publiques ;
- et renforcer l'efficacité et la performance globale de l'action digitale de l'État.

Elle agit donc en tant que pivot stratégique, garant d'une administration numérique cohérente, interconnectée, sécurisée, durable et orientée vers l'impact, au service de l'efficacité gouvernementale et de la qualité des services aux citoyens, aux entreprises et aux institutions.

Fonctions clés :

- **Rôle de Normalisation** : pour garantir l'interopérabilité, la Task force Interopérabilité Numérique définit et veille au respect des standards techniques (Frameworks standardisés, protocoles d'échange de données, les normes et politiques de sécurité ou encore les formats de données).
- **Rôle de Facilitation** : la Task force Interopérabilité Numérique ne prend pas le contrôle des projets, mais fournit son expertise technique et son soutien aux ministères, aux institutions et aux structures indépendantes, en matière de UX Design, architecture, sécurité et tout autre sujet connexe.
- **Rôle fédérateur** : la Task force Interopérabilité Numérique organise la centralisation des données des Ministères, Institutions et Autorités Administratives Indépendantes, relatives aux projets e-services en Côte d'Ivoire.
- **Rôle de promotion de la collaboration et coordination** : la Task force Interopérabilité Numérique promeut la collaboration et la coordination interinstitutionnelle en facilitant

le partage et la mise à disposition des données, afin de garantir la cohérence des actions et d'appuyer la prise de décision.

- **Suivi-évaluation intégré** : elle met en place un tableau de bord national unique des e-services et produit des rapports trimestriels pour le gouvernement et le public.

VII.2.2.3. Organisation et Composition de la Task force Interopérabilité Numérique

La Task force Interopérabilité Numérique est conçue comme une structure légère, mais puissante. Son efficacité repose sur un noyau d'experts permanents et sur sa capacité à s'entourer des bonnes compétences pour des missions spécifiques.

✓ La coordination

La coordination est composée du coordonnateur et des responsables des différents comités techniques. Le coordonnateur de la Task Force est proposé par le Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation (MTND). Le coordinateur est responsable de la direction générale et de l'avancement des travaux.

En effet, le coordinateur :

- veille à ce que tous les nouveaux projets s'intègrent dans un écosystème cohérent et interopérable ;
- centralise l'information et la relaye aux différents interlocuteurs ;
- assure la liaison entre les comités techniques ;
- harmonise les efforts et les contributions pour atteindre des objectifs communs ;
- accompagne les équipes et la hiérarchie pour une collaboration efficace.

✓ Les Comités techniques

La Task force étend son influence en s'appuyant sur des réseaux et des équipes.

- **Comité des Directeurs des Systèmes d'Information (DSI)** : un organe consultatif qui réunit les DSI de tous les ministères, les institutions et les structures administratives indépendantes. Ce comité permet à la Task force Interopérabilité Numérique de recueillir les besoins du terrain, de partager les meilleures pratiques et de résoudre les problèmes de manière collaborative.
- **Comité consultatif multi-acteurs (les Partenaires Externes)** : la Task force Interopérabilité Numérique a la charge de cultiver des partenariats avec le secteur privé

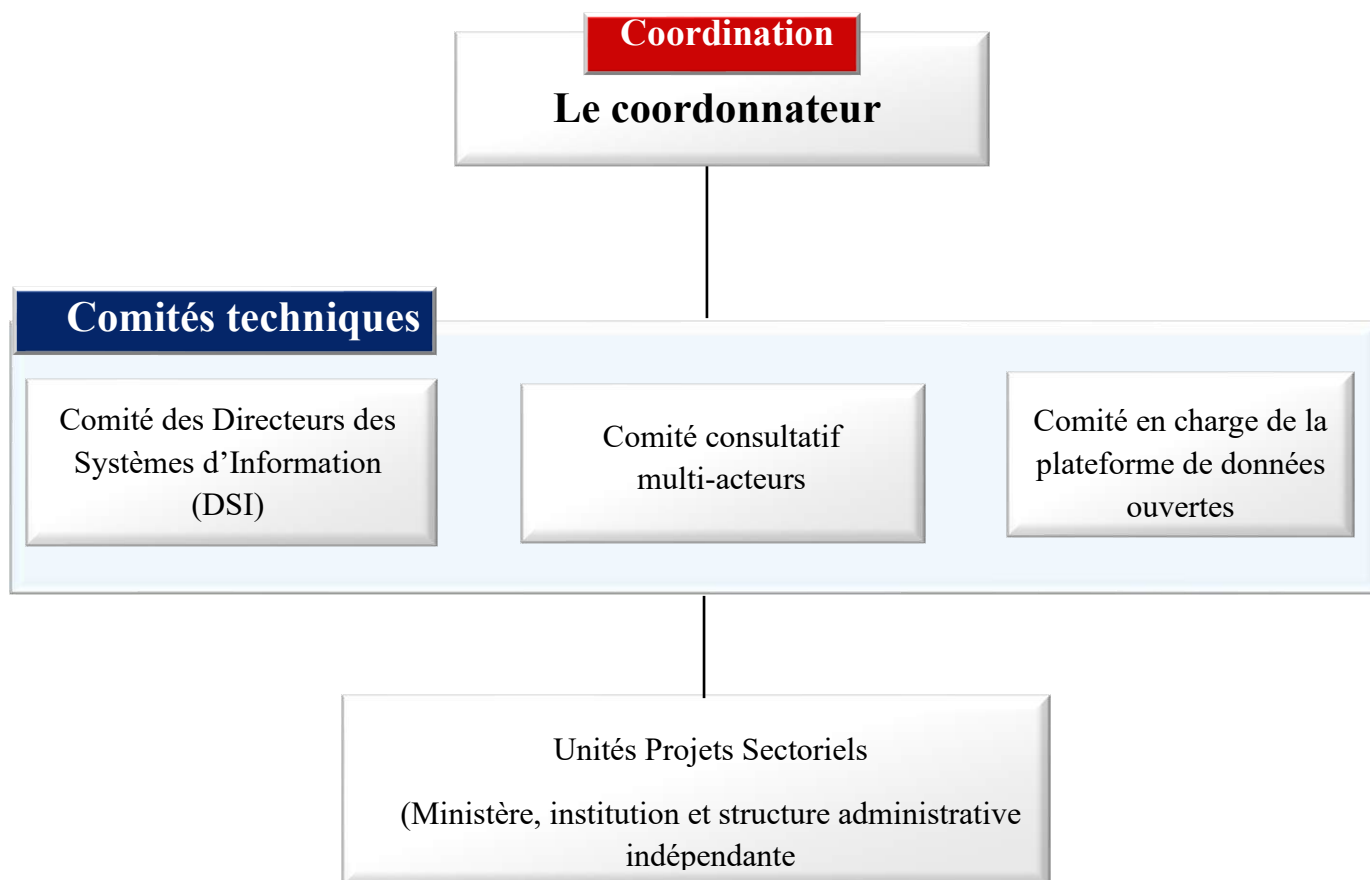
(FAI, start-ups, entreprises de technologie) et le milieu académique, ainsi que la société civile. Ces partenariats permettent de bénéficier d'une expertise de pointe et d'accélérer le développement et l'adoption de solutions innovantes. Ce comité a pour mission de formuler des avis, d'évaluer l'inclusivité des e-services et de garantir la prise en compte des besoins des usagers finaux.

- **Comité en charge de la plateforme de données ouvertes** : les données visant à alimenter la plateforme de l'Open Data Gouv (données ouvertes) sont fournies à la Commission d'Accès à l'Information d'Intérêt Public et aux Documents Publics (CAIDP), en collaboration avec le Centre d'Information et de Communication gouvernementale (CICG). Cependant, la plateforme sera mise à niveau et maintenue par la SNDI. Ce comité vise à faire la collecte, la validation des données ainsi que de leurs formats, la maintenance technique, et la gouvernance globale du processus d'ouverture des données publiques en Côte d'Ivoire.

✓ ***Les Unités Projets Sectoriels (Equipe projets)***

L'exécution concrète des projets reste dévolue aux Ministères, Institutions et Structures Administratives Indépendantes. En vue de s'assurer de son exécution cohérente avec les exigences de la Task Force, chaque projet est reporté par le représentant de l'entité concernée. L'organisation interne des Unités Projets Sectoriels est régie par les normes de leur Ministère, Institution et Structure Administrative Indépendante. Toutefois, la Task Force peut proposer l'organisation des UPS, notamment pour les projets interinstitutionnels.

VII.2.2.4. Organigramme de la Task force Interopérabilité Numérique



VII.2.2.5. Matrice de responsabilités

Domaine / Activité	Primatu re	Task Force	MTND	SNDI	ANSUT	ANSSI	ARTCI	CICG	CAIDP	Ministères
Vision et leadership	Décideur final et arbitre national	Responsable opérationnel et animateur de la feuille de route	Appui stratégique institutionn el	Informé	Informé	Informé	Informé	Informé	Informé	Informé
Normes d'interopérabil ité	Informé	Responsable de l'élaboration, coordination et harmonisation	Consulté pour alignement politique et sectoriel	Consulté sur l'architecture et urbanisation SI	Consulté sur infrastructur es et services mutualisés	Consulté pour normes et exigences de cybersécuri té	Consulté pour exigences juridiques en matière de données personnelles et télécoms	Informé	Consulté pour conformité ouverture des données publiques	Consulté pour adaptation métiers
Pilotage stratégique	Décideur final et organe d'arbitra ge	Responsable de la coordination et du suivi stratégique	Consulté pour cohérence sectorielle	Informé	Informé	Informé	Informé	Informé	Informé	Informé

Conduite des projets e-services	Informé	Appui méthodologique, coordination et accompagnement	Appui sectoriel technique	Appui sur l'architecture, intégration et interopérabilité	Informé	Appui pour exigences de cybersécurité et résilience	Informé	Informé	Informé	Responsable de la mise en œuvre et propriétaire métier
Gouvernance des données	Informé	Appui pour cohérence globale et cadre de gouvernance	Informé	Responsable de l'architecture, interopérabilité, standards et sécurité des données dans les systèmes	Informé	Responsable des référentiels et exigences de sécurité, audit et cybersécurité	Responsable conformité juridique des données personnelles	Responsable de la communication	Responsable conformité dans l'accès, l'ouverture et la transparence des données	Consulté pour référentiels et qualité métier
Suivi et reporting	Consulté pour décision et arbitrage	Responsable de la collecte, de la consolidation et de l'analyse nationale des indicateurs	Consulté pour la cohérence sectorielle	Consulté sur les systèmes d'information et les outils de mesure	Informé	Consulté sur les indicateurs de sécurité et résilience	Consulté sur les indicateurs réglementaires	Informé	Consulté sur la transparence l'ouverture des données	Consulté sur les performances métier

VII.2.2.6. Mode de Collaboration

Le modèle de la Task force Interopérabilité Numérique serait complété par des mécanismes agiles pour l'exécution des projets. Le Coordonnateur, ainsi que tous les comités techniques se réunissent bimestriellement pour travailler sur les projets de définition des normes et standards d'interopérabilité. Ceux-ci peuvent se réunir de façon exceptionnelle en fonction de l'urgence et de la nature des tâches à accomplir.

Les comités techniques, se réunissent mensuellement pour travailler sur les thématiques propres à leurs comités.

VII.2.2.7. Atouts du modèle, défis et conditions de succès

La Task force Interopérabilité Numérique présente de nombreux atouts. Elle :

- réduit la fragmentation en instaurant une plateforme d'échange de données intergouvernementale (guichet unique de gouvernance numérique) ;
- favorise la transparence via un tableau de bord partagé et public ;
- stimule l'innovation par la collaboration multisectorielle ;
- accroît l'inclusion en intégrant société civile et secteur privé.

Les défis auxquels la Task force Interopérabilité Numérique pourrait être confrontée sont entre autres :

- le risque de bureaucratie supplémentaire si la Task force ne dispose pas d'un mandat clair ;
- la résistance institutionnelle des acteurs déjà en place ;
- le besoin de financement pérenne et de ressources humaines compétentes et stables.

Pour réussir la mise en place de la Task force Interopérabilité Numérique, l'Etat doit :

- définir un mandat légal clair (décret ou loi-cadre sur la gouvernance numérique) ;
- assurer une adhésion politique forte au plus haut niveau (Primature) ;
- doter la Task force Interopérabilité Numérique d'outils numériques collaboratifs (plateforme de suivi partagé) ;
- prévoir une redevabilité régulière envers le Parlement et les citoyens ;
- mettre à disposition un fond de financement pour la mise en œuvre des recommandations de la Task Force.

VIII. Liste priorisée des e-services à mettre en place ou à niveau

Dans le cadre de la modernisation des services publics et de la transformation numérique de l'administration, il est essentiel d'identifier, d'hierarchiser et de planifier la mise en œuvre des e-services à développer ou à renforcer. Cette liste priorisée vise à orienter les efforts des structures concernées vers les services à plus forte valeur ajoutée pour les usagers, en tenant compte de leur impact, de leur faisabilité technique, de leur état d'avancement actuel et des ressources disponibles.

Le tableau ci-dessous présente les e-services retenus, classés par secteur et selon leur niveau de priorité.

Tableau 15: Liste priorisée des e-services à mettre en place ou à niveau

SECTEUR	PRIORITE	NOM E-SERVICE	FONCTION DETAILLEE	STATUT	COMMENTAIRE	STRUCTURE INTERVENANT DANS LA MISE EN OEUVRE
Santé	1	e-Santé CIV (Dossier Médical Électronique)	Prise de rendez-vous dans un centre, portefeuille électronique ; Consultation en ligne des dossiers médicaux, ordonnances et résultats d'analyses ; QR code contenant l'historique médical utilisable dans tout centre de santé.	Mettre à niveau	-Rendre opérationnel le e-service en l'interconnectant aux différents systèmes des centres de santé ; -Assurer l'interopérabilité avec les systèmes DPI, DHIS2, CICMU, OpenElis et SIH, ainsi que tout autre système futur ; -Faire évoluer le service avec les fonctionnalités susmentionnées.	Ministère De La Santé, De L'hygiène Publique Et De La Couverture Maladie Universelle ; CNAM ; MUGEFCI ; CNTS ; INHP ; INSP ; Trésor.

	2	e-CNAM	Faire la demande de la CMU en ligne, de l'enrôlement à l'obtention de l'assurance Couverture maladie Universelle	Mettre à niveau	Dématérialiser les services de la demande jusqu'à la délivrance de la CMU	Ministère De La Santé, De L'hygiène Publique Et De La Couverture Maladie Universelle ; CNAM ; Trésor.
	3	Carnet de vaccination numérique	Suivi électronique des vaccins avec rappels automatiques par SMS et prise de rendez-vous.	Mettre à niveau	Prise en totale par l'Etat et mettre en place une unique base de données regroupant les données de vaccinations afin d'éviter les doublons	Ministère De La Santé, De L'hygiène Publique Et De La Couverture Maladie Universelle ; INHP ; Trésor.
	4	Téléconsultation Santé CI	Consultation médicale à distance, particulièrement utile pour les personnes du 3ème âge et les populations en zones rurales.	Mettre en place	Créer un centre de santé virtuel, où l'Etat pourrait affecter des médecins consacrés uniquement à la téléconsultation garantissant une disponibilité continue	Ministère De La Santé, De L'hygiène Publique Et De La Couverture Maladie Universelle ; INHP ; Trésor.
	5	AI-Diagnostic	Assistance par intelligence artificielle pour aider les citoyens dans les différentes prises de décisions vis-à-vis de leur santé	Mettre en place		Ministère De La Santé, De L'hygiène Publique Et De La Couverture Maladie Universelle ; CNAM ; MUGEFCI ; INPHB ; CNTS ; INSP.

Éducation	1	e-Education CI	Plateforme multifonctions pour les élèves, étudiants et enseignants pour l'orientation, l'affectation et réaffectation, la Préinscription, l'inscription, le paiement des frais de scolarités la consultation des notes, bulletins et résultats aux examens nationaux (CEPE, BEPC, BAC), la gestion des stages, le retrait des diplômes et certificats de scolarité et les demandes de bourses. Il inclut un outil intelligent pour l'orientation scolaire et professionnelle.	Mettre à niveau	-Utiliser des services cloud avec capacité d'auto-scaling pour gérer automatiquement les pics de trafic et éviter la saturation du système. -Mettre en place une base de données unique pour le parcours scolaire (MENA, METFPA) et estudiantin (MESRS)	Ministère de l'Éducation Nationale et de l'Alphabétisation (MENA) ; Ministère de l'Enseignement Technique, de La Formation Professionnelle et de l'Apprentissage(METFPA) ; Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique (MESRS).
	2	e-Tutorat National	e-service intégré de tutorat et de cours en ligne intégrés au curriculum national.	Mettre en place		Ministère de l'Éducation Nationale et de l'Alphabétisation (MENA) ; Ministère de l'Enseignement Technique, de La Formation

						Professionnelle et de l'Apprentissage(METFPA) ; Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique (MESRS).
	3	Bibliothèque Numérique Nationale	Accès gratuit aux manuels scolaires et contenus pédagogiques.	Mettre en place		Ministère de l'Éducation Nationale et de l'Alphabétisation (MENA) ; Ministère de l'Enseignement Technique, de La Formation Professionnelle et de l'Apprentissage(METFPA) ; Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique (MESRS).
	4	Nzassa Girl	Application éducative et d'accompagnement des jeunes filles : orientation, mentorat, financement et formation numérique.	Mettre à niveau	Accélérer le processus	Ministère de l'Éducation Nationale et de l'Alphabétisation (MENA) ; Ministère de l'Enseignement Technique, de La Formation Professionnelle et de l'Apprentissage(METFPA) ; Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique (MESRS). Partenaire technique : ANSUT
	5	PEUB (Plateforme d'Excellence Universitaire et Bacheliers)	Plateforme d'orientation, d'accompagnement et de suivi des	Mettre à niveau	Accélérer le processus	Ministère de l'Éducation Nationale et de l'Alphabétisation (MENA) ; Ministère de l'Enseignement

			bacheliers. IA éducative, mentorat et analyse d'impact 3-5 ans.			Technique, de La Formation Professionnelle et de l'Apprentissage(METFPA) ; Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique (MESRS). Partenaire technique : ANSUT
Agriculture	1	e-Agri	Mise en relation Producteurs-acheteurs via une plateforme digitale. Les agriculteurs déclarent leurs stocks disponibles, fixent les prix de vente, décrivent les caractéristiques de leurs produits (type, qualité, mode de production). Consulter des offres, organiser l'achat ou le transport. Suivi et gestion des intrants/subventions agricoles (Versement direct des aides agricoles aux producteurs via	Mettre à niveau		Ministère d'Etat, Ministère de l'agriculture et du Développement Rural ; Trésor ; Sodexam ; ANADER ; FIRCA.

			mobile money). Informations agricoles (climat, conseils)			
	2	Système de cartographie agricole numérique	Cartographie des parcelles agricoles avec des informations sur le type de culture, les conditions du sol et l'historique des rendements. Il permet la certification et le suivi numérique de la chaîne de valeur des cultures précisément le cacao-café.	Mettre en place		Ministère d'Etat, ministère de l'Agriculture et du Développement Rural ; Conseil café cacao ; ANADER ; Agence Foncière Rurale (AFOR).
État civil	1	Identité numérique ivoirienne (e-ID)	Accès sécurisé unique à tous les services publics.	Mettre en place	Rendre la base de données interopérable avec celles d'autres ministères.	Office National de l'État Civil et de l'Identification (ONECI) ; Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité ; Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation.

	2	e-Signature officielle	Authentification et légalisation numérique de documents.	Mettre à niveau	Etendre à toute l'administration publique	Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration (MFPMA) ; Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI) ; Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation.
	3	Registre National Blockchain	Base sécurisée et centralisée pour fiabiliser les actes d'état civil.	Mettre en place		Ministère d'Etat, Ministère De l'Intérieur et de la Sécurité.
	4	e-État civil CI	Demande et délivrance en ligne d'actes d'état civil (naissance, mariage, décès, résidence, etc.)	Mettre en place		Ministère d'Etat, Ministère De l'Intérieur et de la Sécurité
	5	Demande en ligne de CNI	Digitalisation de tout le processus de délivrance des documents d'identité.	Mettre à niveau		Ministère d'Etat, Ministère De l'Intérieur et de la Sécurité
	6	Déclaration Naissance par Mobile	Déclaration de naissance via SMS/app reliée au registre national.	Mettre en place		Ministère d'Etat, Ministère De l'Intérieur et de la Sécurité
	7	e-Vote CI	Mise en place du vote électronique sécurisé.	Mettre en place		Ministère d'Etat, ministère de l'Intérieur et de la Sécurité

Justice	1	e-Justice CI	Gestion numérique des dossiers judiciaires et suivi des procédures.	Mettre à niveau	Etendre les services	Ministère de la justice et des Droits de l'Homme ; ONECI
	2	Casier Numérique Universel	Casier judiciaire électronique consultable en ligne.	Mettre en place		Ministère de la justice et des Droits de l'Homme ; ONECI
	3	Portail citoyen justice	Dépôt de plaintes en ligne et consultation de décisions publiques.	Mettre en place		Ministère de la justice et des Droits de l'Homme ; ONECI
	4	SIGP : Système d'Intégré de Gestion des Procédures Judiciaires	Mise en place du système d'information et de gestion des procédures judiciaires et des actes administratifs	Mettre à niveau		Ministère de la justice et des Droits de l'Homme Partenaire technique : SNDI
	5	Bibliothèque numérique judiciaire	Bibliothèque en ligne	Mettre à niveau		Ministère de la justice et des Droits de l'Homme ; CNDJ
Administration publique	1	servicepublic.gouv.ci	Centralisation des démarches administratives (permis, fiscalité, allocations, etc.).	Mettre à niveau	Dématérialisation du back office et étendre la digitalisation à tous les e-services des Ministères, à savoir : - Digitalisation de du Processus de l'immatriculation au premier mandatement des	Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration Partenaire technique : SNDI et ANSUT

					institutrices/instituteurs (En préparation) - EDA DECO : Plateforme dématérialisée des procédures de la Direction des Examen et Concours(MENA) - EDA UFHB : Plateforme dématérialisée des procédures de l'Université Felix Houphouët Boigny - EDA UNA : Plateforme dématérialisée des procédures de l'Université Nanguy Abrogoua - EDA DEXC : Plateforme dématérialisée des procédures de la Direction des Examens et Concours (METFPA) -EDA INJS : Plateforme dématérialisée des procédures de l'Institut National de la Jeunesse	
--	--	--	--	--	--	--

					et des Sport -EDA CEDCI : Plateforme dématérialisée des procédures du Centre d'Education à Distance de Côte d'Ivoire -EDA DOBM : Plateforme dématérialisée des procédures de la Direction des Orientations, de la Bourses et de la Mobilité(METFPA) -EDA ESATIC : Plateforme dématérialisée des procédures de l'Ecole Supérieure Africaine Des TIC	
	2	SuperApp ANSUT	Application mobile et web regroupant tous les e-services publics (éducation, finance, logement, gouvernance, inclusion). Accès unique via identité ONECI et authentification ANSUT.	Mettre en place		Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration Partenaire technique : ANSUT

	3	Télépaiement impôts et taxes	Paieement en ligne des impôts et redevances.	Mettre à niveau	Etendre à toutes les entités publiques et Utiliser des services cloud avec capacité d'auto-scaling pour gérer automatiquement les pics de trafic et éviter la saturation du système.	Ministere Du Budget et du Portefeuille De l'Etat
	4	Espace fonctionnaire	Centraliser tous les services publics relatifs au fonctionnaires (les demandes de documents, solde, déclaration des enfants, promotion, demande de congés, retraite, etc.)	Mettre à niveau	Etendre les services actuels à ceux susmentionnés	Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration
	5	Plateforme de e-learning des agents publics	Plateforme de mise à niveau des compétences des agents publics suivant le plan national de renforcement des capacités et intégrer tous les ministères	Mettre en place		Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration ; CED -CI ; ENA ; ESATIC.
	6	Portail Miliê	Participation citoyenne numérique	Mettre à niveau	Etendre l'offre du portail Miliê à tous les e-services publics	Ministère de la Fonction Publique et de la

			(propositions, votes, commentaires).			Modernisation de l'Administration ; OSEP.
	7	Plateforme Open Data CI	Mise à disposition publique et gratuite des données nationales ouvertes (économie, santé, éducation, transport, environnement).	Mettre à niveau	Rendre opérationnel le portail data.gouv	CAIDP ; CICG ; Task force Interopérabilité Numérique (si adoptée)
	8	Poste CI	Boîte Postale Numérique CI : Adresse électronique officielle pour chaque citoyen. E-colis : Casiers intelligents pour dépôt/retrait de colis avec QR code.	Mettre à niveau	Digitaliser le processus de demande à l'obtention de la boîte postale	Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration ; Poste CI
	9	CI-TRANSFORMATION	Système intégré de suivi des Actions de Transformation du Service Public	Mettre à niveau		Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration ; PRIME Partenaire technique : SNDI
	10	IA Inclusive – SUTA	ChatBot vocal et assistant IA multilingue (français, dioula, baoulé, bété).	Mettre en place		Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration

			Traduction, synthèse vocale, pictogrammes, et aide à l'accès aux e-services.			Partenaire technique : ANSUT
Transport	1	e-Permis CI	Demande et renouvellement du permis de conduire en ligne.	Mettre à niveau	Digitaliser tout le processus de demande	Ministère des Transports Partenaire technique : CICG
	2	Immatriculation numérique	Enregistrement et suivi des plaques d'immatriculation.	Mettre en place		Ministère des Transports
	3	e-Billetterie Transport CI	Réservation et paiement électronique pour les transports publics (bus, trains, etc.) via la Carte Transport Numérique CI (Carte/app unique pour payer tous les moyens de transport.)	Mettre en place		Ministère des Transports
	4	e-Mobilité Urbaine	Application multimodale avec horaires en temps réel des transports publics (bus, train, etc.)	Mettre à niveau	Mettre à niveau la plateforme de la SOTRA et l'étendre à tous les transports publics	Ministère des Transports ; SOTRA

Construction	1	SIGFU (Portail Web et Application mobile)	Consultez les types de demandes et les frais associés Recherchez un lotissement ou un lot et afficher leurs détails Suivie des demandes déposées au Guichet Unique du Foncier	Mettre à niveau	- Création de compte avec authentification - Information sur les différents types de demandes et les frais associés - Informations sur les différents sites du guichet unique du foncier - Recherche des lots et ilots sur les lotissements approuvés - Recherche des lotissements approuvés - Authentification des actes émis par le MCLU - Suivi des différentes étapes du niveau de traitement des actes demandés au MCLU - Demande d'acte en ligne - Réclamation - Enquête de satisfaction	Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration Partenaire technique : SNDI
	2	Mon Toit	Plateforme de mise en relation propriétaire-locataire, gestion locative sécurisée et	Mettre en place		ANSUT

			digitalisation des contrats de bail.			
	3	Connect My Zone	Plateforme communautaire pour le signalement, la sécurité et la communication de proximité au sein des quartiers et zones rurales.	Mettre en place		ANSUT
Affaires étrangères	1	SIGAC : Système d'Information de Gestion des Affaires Consulaires	Mise en place d'un Système d'Information de Gestion des Affaires Consulaires	Mettre à niveau		Ministère d'Etat, Ministère des affaires Étrangères, de l'Intégration Africaine et de la Diaspora Partenaire technique : SNDI
GOUVERNANCE ET CONTRÔLE ADMINISTRATIF	1	ePatrimoine	Déclaration du patrimoine en ligne par les assujettis	Mettre en place		HABG

 Mettre en place

 Mettre à niveau

IX. Plan de renforcement des capacités

IX.1. Diagnostics

Lors des entretiens menés dans le cadre des tests et évaluations, l'accent a été mis sur les compétences des ressources humaines chargées de maintenir et d'assurer le bon fonctionnement des e-services au sein de l'administration publique. Les résultats montrent que, malgré sa croissance, l'écosystème numérique reste confronté à d'importantes faiblesses structurelles, notamment en matière de compétences, de gouvernance et d'appropriation citoyenne.

Les informations recueillies révèlent par ailleurs que la Côte d'Ivoire fait face à un déficit significatif de compétences critiques. Les compétences identifiées sont quasi inexistantes dans l'administration : *en moyenne, seule une entité sur cinq en dispose.*

Ce déficit se manifeste particulièrement dans les domaines suivants :

◆ Compétences techniques

- Le déficit d'experts en cybersécurité et en protection des données fragilise la confiance dans les systèmes numériques ;
- le manque de spécialistes en interopérabilité et en cloud computing limite l'intégration fluide des systèmes et ralentit l'innovation ;
- l'insuffisance de compétences en développement d'applications sécurisées expose les plateformes à des risques de vulnérabilité.

◆ Compétences managériales

- La faible culture de gouvernance numérique entrave la mise en œuvre de stratégies cohérentes et pérennes ;
- la dépendance à l'expertise externe rend le système moins autonome et augmente les coûts ;
- le manque de leaders du changement organisationnel ralentit l'appropriation des projets numériques au sein des institutions.

◆ Niveau citoyen

- La fracture numérique urbain/rural persistante accentue les inégalités d'accès aux services numériques ;
- la faible appropriation des e-services traduit un déficit de sensibilisation, de formation et de confiance ;
- la vulnérabilité des citoyens aux fraudes en ligne met en évidence un besoin d'éducation numérique et de protection renforcée.

Ces lacunes compromettent :

- la sécurité et la fiabilité des infrastructures numériques ;
- l'efficacité et l'interopérabilité des services ;
- la confiance et l'inclusion des citoyens.

Il est donc indispensable de renforcer les capacités techniques et managériales, tout en favorisant l'éducation numérique et la réduction des inégalités d'accès. Cette approche intégrée garantira une transformation numérique durable, inclusive et souveraine.

IX.2. Architecture du plan

IX.2.1. Pilier 1 : formation des équipes informatiques

Cible : DSI, administrateurs systèmes, développeurs, experts cybersécurité.

◆ Compétences techniques prioritaires

- **Développement et Intégration**
 - API Management et architectures SOA / microservices
 - Intégration de systèmes existants (legacy)
 - Développement d'applications web et mobiles sécurisées
- **Cybersécurité**
 - Protection des données et confidentialité
 - Gestion des identités et des accès (IAM)
 - Sécurité cloud et audits de conformité
 - Réponse et gestion des incidents de sécurité
- **Interopérabilité et Données**
 - Gestion de référentiels et métadonnées
 - Interconnexion via plateformes d'échange de données
 - Gouvernance et sécurisation des bases de données publiques
- **Cloud et Infrastructures**
 - Administration de plateformes cloud hybrides ou souveraines
 - Virtualisation et conteneurisation (Docker, Kubernetes)
 - Haute disponibilité et plan de continuité d'activité

◆ Certifications recommandées

- **Cybersécurité** : ISO 27001 Lead Implementer / Auditor, CEH (Certified Ethical Hacker), CISA
- **Gestion IT et Gouvernance** : ITIL 4 Foundation / Intermediate, COBIT 2019 Foundation, ISO 38500

- **Gestion de projets et innovation** : PMP, PRINCE2 Practitioner, Agile Scrum Master
- **Technologies Cloud et DevOps** : AWS Solutions Architect, Azure Administrator, Kubernetes Administrator, DevOps Foundation

IX.2.2. Pilier 2 : formation des équipes métiers

Cible : Cadres, responsables de services, agents en contact citoyen

◆ *Compétences organisationnelles*

- **Culture numérique**
 - Compréhension des enjeux de l'e-gouvernement
 - Initiation aux compétences numériques (ICDL)
 - Maîtrise des parcours utilisateurs et design thinking
 - Identification des bénéfices pour l'administration et le citoyen
- **Gestion du changement**
 - Accompagnement des usagers dans la transition numérique
 - Gestion des résistances internes
 - Communication proactive et sensibilisation aux usages numériques
- **Analyse des processus métier**
 - Cartographie et modélisation des processus
 - Simplification et dématérialisation des procédures
 - Optimisation des flux administratifs
- **Expérience usager et inclusion**
 - Conception centrée citoyen
 - Accessibilité numérique pour tous (langage simple, outils inclusifs)
 - Intégration de critères d'inclusion sociale
- **Sécurité et conformité**
 - Sensibilisation à la cybersécurité et à la souveraineté numérique
 - Respect de la Loi n° 2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel
 - Adoption des bonnes pratiques de sécurité organisationnelle

IX.2.3. Pilier 3 : sensibilisation citoyenne

Cible : Population générale, avec attention particulière aux zones rurales et secteurs prioritaires.

◆ Objectifs

- Réduire la fracture numérique urbain/rural ;
- renforcer la confiance et l'appropriation des e-services ;
- prévenir les fraudes et arnaques en ligne.

◆ Actions proposées

- Campagnes nationales de sensibilisation sur l'usage des e-services ;
- formations de base dans les centres communautaires et espaces numériques ;
- partenariats avec les organisations locales, ONG et associations de jeunesse ;
- promotion des bonnes pratiques de cybersécurité et de protection des données personnelles.

IX.3. Indicateurs de performances

Dans le cadre de la transformation numérique de l'État, la Côte d'Ivoire compte près de 287 185 fonctionnaires en 2024⁴. Afin d'accompagner la modernisation des services publics et de garantir la souveraineté numérique du pays, le Gouvernement vise la formation de 30 % du personnel public d'ici 2030, soit environ 86 000 agents. La stratégie prévoit un rythme de formation progressif, avec un tiers de l'effectif (environ 28 666 agents) formé tous les deux (02) ans.

Tableau 16 : Répartition institutionnelle nationale du secteur public

CATEGORIE	Ministères	Institutions	Autorités Administratives Indépendantes	Structures sous tutelles				TOTAL
				Société d'Etat	Etablissements publics nationaux (administratif, industriel et commercial, et assimilés)	Agences d'Exécution	Sociétés à Participation Financière Publique	
NOMBRE	32 (avec environ 800 directions)	15	10	28	96	4	54	239 ⁵

En tenant compte des environ 800 directions, le secteur public représente près de 1 000 structures. Chaque structure dispose d'au moins une équipe informatique composée en moyenne de trois (03) personnes (Directeur des Systèmes d'Information, adjoint, technicien support), soit environ 3 000 agents informatiques au niveau national.

⁴ https://www.fonctionpublique.gouv.ci/index.php/front-page/navigator/viewpage/_alaune/1647#:~:text=Au%20titre%20du%20premier%20trimestre,617%20femmes%2C%20soit%2039%25

⁵ <https://www.igeci.org/>

De plus, les administrations comptent en moyenne deux (02) développeurs/administrateurs systèmes, soit environ 2 000 personnes. Toutefois, compte tenu des disparités observées, le nombre optimal est estimé à 1 800 développeurs.

<i>Type de bénéficiaire</i>	<i>Modules principaux</i>	<i>Certifications/ Thématiques</i>	<i>2026</i>	<i>2028</i>	<i>2030</i>	<i>Total cumulé (2026-2030)</i>
Équipes informatiques – DSI, RSSI et IT	Cybersécurité (ISO 27001, CEH, CISA) Gouvernance IT (ITIL, COBIT) Cloud et DevOps (AWS, Azure, Kubernetes) Gestion de projets (PMP, Agile)	ISO 27001, ITIL 4, COBIT 2019, CEH, CISA, PMP/PRINCE2, AWS/Azure	800	1 000	1 200	3 000
Administrateurs systèmes /développeurs (transversaux)	DevOps Développement d'API Interopérabilité Sécurité applicative	DevOps Foundation, Docker/Kubernetes, AWS DevOps, OWASP, API Management	450	600	750	1800
Formation des équipes métiers	Culture numérique Dématisation et simplification des processus Change management Inclusion et expérience citoyenne Utilisation des e-services Relation usager Protection des données Inclusion numérique	ITIL 4 Foundation (adaptée), BPMN 2.0, Prosci Change Management, Lean Six Sigma Formations internes, TOGAF, modules de médiation numérique	28 666	28 666	28 670	86 000
Sensibilisation citoyenne	Campagnes nationales de sensibilisation sur l'usage des e-services Formations de base dans les centres communautaires et espaces numériques Promotion des bonnes pratiques de cybersécurité et de protection des données personnelles	ICDL (International Computer Driving Licence) MOOC avec attestation de suivi	1 000 000	2 000 000	3 000 000	6 000 000

IX.4. Facteurs de succès et risques

CATÉGORIE	ÉLÉMENTS	DESCRIPTION / OBJECTIF	MESURES D'ATTÉNUATION ASSOCIÉES
<i>Facteurs Critiques de Succès</i>	Engagement politique au plus haut niveau	Garantir un pilotage stratégique fort et durable	Maintien d'une gouvernance nationale dédiée (comité interministériel)
	Implication active des ministères sectoriels	Assurer la transversalité et l'alignement avec les priorités publiques	Définition de feuilles de route sectorielles numériques
	Partenariat public-privé efficace	Mobiliser l'expertise et les ressources complémentaires	Mécanismes de cofinancement et partenariats stratégiques
	Adaptation des formations au contexte local	Assurer la pertinence et l'impact réel des programmes	Mise à jour continue des contenus et ancrage local
	Communication et sensibilisation continues	Favoriser l'adhésion des bénéficiaires et des citoyens	Campagnes de communication et formation des relais numériques
<i>Principaux Risques</i>	Risque budgétaire : insuffisance ou retard de financement	Retard ou échec de mise en œuvre faute de moyens financiers	Diversification des sources de financement (État, partenaires, bailleurs)
	Risque organisationnel : résistance au changement	Frein à l'adoption des nouvelles pratiques	Sensibilisation, formation et accompagnement au changement
	Risque technique : obsolescence rapide des compétences	Perte de pertinence des formations face à l'évolution rapide	Mise à jour continue des contenus de formation et veille technologique
	Risque humain : fuite des compétences vers le privé	Perte des talents formés par le secteur public	Programme de fidélisation des talents et cadre incitatif (primes, carrière)

PARTIE 3 : RECOMMANDATIONS ET FEUILLE DE ROUTE

I. Recommandations

Malgré les avancées significatives, l'optimisation continue des e-services est fondamentale pour renforcer la transparence, l'efficacité, l'inclusion numérique et la compétitivité de la Côte d'Ivoire. Ce point formule des recommandations stratégiques et opérationnelles structurées autour de quatre axes majeurs : *technique, sectoriel, stratégique, organisationnel et financier* visant à transformer l'écosystème des e-services publics ivoiriens.

I.1. Recommandations issues du benchmark

I.1.1. Recommandations règlementaires

Comparé à la Côte d'Ivoire, les pays du benchmark ont mis en place des lois et réglementations obligatoires qui ont accéléré leurs transformations numériques.

En s'inspirant du modèle des pays analysés, la Côte d'Ivoire pourrait :

- *Instaurer un cadre juridique robuste pour les transactions électroniques et la cybersécurité*, pour rendre la signature électronique juridiquement équivalente à la signature manuscrite (Digital Signatures Act (2000) de l'Estonie, la loi ECTA de l'Afrique du Sud.

La signature électronique constitue un outil indispensable pour la mise en œuvre de l'ensemble des « trust services », essentiels à la garantie de la confiance dans les échanges numériques et au développement de services en ligne transversaux, tels que l'e-invoicing.

Par ailleurs, ce cadre juridique doit imposer la communication numérique avec l'administration, contraindre les administrations à publier leurs données en ligne, et garantir la transparence ainsi que l'accessibilité des informations publiques, conformément au modèle danois, qui prévoit que toutes les interactions avec l'État se déroulent par voie numérique.

- *Adopter une loi spécifique sur la cybersécurité* pour protéger les infrastructures numériques contre les cyberattaques et imposer des normes de cybersécurité strictes pour ces infrastructures.
- *Renforcer la protection des données personnelles* par la création d'une autorité indépendante dédiée (CNDP au Maroc) accompagnée par une législation y afférente (la loi 09-08 du Maroc, le Data Protection Bill en Inde).

I.1.2. Recommandations pour améliorer l'Indice des services en ligne

Afin d'accélérer la dématérialisation des services publics et rattraper d'autres pays comme le Rwanda et le Kenya, la Côte d'Ivoire doit :

- *Accélérer l'intégration de tous les e-services publics sur la Plateforme Gouvernementale Unique* : Le portail unique permettrait de regrouper tous les services administratifs en ligne, facilitant l'accès pour les citoyens et améliorant l'efficacité administrative.
- *Prioriser la digitalisation de l'Éducation et de la Santé*, en encourageant davantage la création de plateformes numériques pour les services éducatifs et de santé qui sont les services que la quasi-totalité des citoyens utilisent. Sur le volet de la digitalisation de la santé, l'adoption des dossiers médicaux électroniques permettant un suivi numérique des patients et le déploiement des services de télémédecine, facilitant l'accès aux soins dans les zones rurales doit être priorisé.
- *Renforcer la cybersécurité*, en assurant la sécurité des données et des transactions en ligne pour gagner la confiance des utilisateurs.
- *Intégrer les paiements Numériques et Inclusion Financière*
 - Intégrer les solutions de paiement mobile pour les services administratifs, les transports et les commerces.
 - Tirer parti du succès du mobile Banking en Côte d'Ivoire (Orange Money, MTN MoMo) pour les paiements administratifs en ligne.
- *Développer l'interopérabilité des bases de données administratives* :

Le développement d'une plateforme nationale d'interopérabilité des bases de données publiques pour la Côte d'Ivoire à l'image des autres pays permettra de :

 - connecter les différents systèmes administratifs pour éviter la duplication des informations et pour simplifier le traitement des dossiers.
 - réduire le temps et les coûts administratifs.

Pour accélérer la dématérialisation des services publics, la Côte d'Ivoire doit à long terme :

- *Adopter un système d'identification et d'authentification unifié et sécurisé*, afin de permettre aux citoyens et aux entreprises de s'authentifier de manière sécurisée en ligne pour accéder à divers services numériques.

- *Soutenir les Startups et l'Innovation Technologique*

Soutenir des initiatives locales et les projets communautaires visant à encourager l'innovation dans l'administration publique à l'image des marathons gouvernementaux où des solutions innovantes sont développées pour améliorer les services publics. Créer de fonds pour financer les startups tech, soutenir les projets en IA, afin d'améliorer la résilience des services publics numériques face aux cybermenaces.

- *Mettre en place un Cloud gouvernemental sécurisé*

Créer un Cloud national pour l'hébergement des données et applications administratives, limitant ainsi la dépendance aux infrastructures étrangères.

I.1.3. Recommandations pour améliorer l'Indice du capital

Pour améliorer cet indice, l'Etat doit investir dans l'éducation de base et la formation professionnelle ciblée afin de développer les compétences nécessaires à l'économie numérique et les spécialistes en TIC. Pour cela, l'Etat doit :

- offrir des programmes de formation continue pour permettre aux travailleurs et fonctionnaires de mettre à jour leurs compétences et de s'adapter aux évolutions technologiques.
- mettre en place des programmes spéciaux adaptés pour réduire la fracture numérique et permettre à tous les citoyens d'accéder aux outils et aux ressources numériques.

I.2. Recommandations techniques

L'accès et la qualité des e-services sont intrinsèquement liés à la robustesse et à l'étendue de l'infrastructure numérique. Il faudrait :

I.2.1. Etendre et densifier la connectivité haut débit

Cette disposition vise à :

- accélérer le PNCR visant le déploiement de la fibre optique jusqu'au dernier kilomètre, notamment dans les zones rurales et périurbaines, pour garantir un accès universel et à très haut débit ;
- inciter les opérateurs de téléphonie mobile à étendre la couverture 4G/5G et à améliorer la qualité de service dans les zones encore mal desservies. Cela vise en la définition des obligations de déploiement contraignantes, l'offre d'incitations financières ou réglementaires, et l'allègement des fiscalités ;

- multiplier les points d'accès Wi-Fi publics gratuits ou à coût réduit dans les lieux stratégiques (gares, marchés, centres de santé, établissements scolaires, administrations).

I.2.2. Renforcer les centres de données nationaux

Cette disposition vise à :

- investir dans la modernisation, l'extension et la sécurisation des centres de données nationaux (Tiers III minimum) pour garantir la souveraineté, la disponibilité et l'intégrité des données hébergées ;
- unifier et mutualiser les infrastructures (datacenters, cloud) pour éviter la redondance et réduire les coûts ;
- mettre en place et tester régulièrement des PCA et PRA robustes pour prévenir toute interruption majeure des services critiques.

I.2.3. Développer une Infrastructure de Cybersécurité Robuste

Cette disposition vise à :

- renforcer les capacités en cybersécurité des administrations publiques ;
- implémenter un système de gestion des identités et accès (IAM) centralisé ;
- renforcer les capacités du ***SOC national*** pour la détection, l'analyse et la réponse aux incidents de cybersécurité ;
- finaliser et généraliser l'utilisation de *l'Infrastructure à Clés Publiques (ICP) Nationale* pour la sécurisation des échanges et des transactions électroniques (signatures électroniques, certificats numériques).

I.2.4. Optimiser l'Énergie Électrique

Cette disposition vise à :

- travailler en synergie avec les acteurs de l'énergie pour garantir une alimentation électrique stable et fiable, indispensable au bon fonctionnement des infrastructures numériques ;
- promouvoir l'intégration de sources d'énergie renouvelables (solaire) pour alimenter les infrastructures critiques, notamment dans les zones isolées.

I.2.5. Standardiser et rendre interopérable les systèmes

Cette disposition vise à :

- élaborer et faire respecter un cadre d'interopérabilité national pour les systèmes d'information des administrations publiques, basé sur des standards ouverts (API REST, SOAP, formats de données standards comme JSON, XML) ;
- développer et maintenir des référentiels de données communs (citoyens, entreprises, adresses, etc.) pour éviter la duplication des informations et faciliter leur partage sécurisé entre les services ;
- mettre en place des services socles mutualisés (authentification unique, paiement en ligne, gestion des identités numériques) pour faciliter le développement rapide de nouveaux e-services.

I.2.6. Améliorer l'expérience utilisateur (UX)

Cette disposition vise à :

- développer des versions légères des plateformes e-services (pages mobiles allégées, compression des images et vidéos) ;
- concevoir les e-services en adoptant une approche "*Mobile First*" pour s'adapter à la prévalence de l'accès via les terminaux mobiles ;
- mettre en œuvre de **services off-line ou hybrides** (USSD, SMS) pour les populations sans internet ;
- adopter une approche "UX by Design" pour le développement de tout nouvel e-service en respectant 10 principes généraux de **Jakob Nielsen** pour garantir une expérience fluide, simple et agréable aux usagers ;
- mettre à disposition des utilisateurs des guides simplifiés, des FAQ et des vidéos tutoriels ;
- impliquer les usagers finaux dans la phase de conception/test via des panels ou des sondages.

I.2.7. Renforcer la sécurité des applications et des données

Cette disposition vise à :

- intégrer la cybersécurité dès la phase de conception des e-services (***Security by Design***) et non comme une considération après coup ;
- réaliser des audits de sécurité (tests d'intrusion, revues de code) fréquents et indépendants sur l'ensemble des e-services ;
- former et sensibiliser en continu les développeurs et les administrateurs systèmes aux bonnes pratiques de cybersécurité.

I.2.8. Exploiter les nouvelles technologies

Cette disposition vise à :

- explorer l'utilisation de l'IA et des chatbots pour l'assistance aux usagers, la personnalisation des services et l'automatisation des tâches répétitives ;
- étudier l'applicabilité de la blockchain pour la traçabilité, la sécurité et la transparence de certaines transactions et processus administratifs ;
- mettre en place des capacités d'analyse des données d'utilisation des e-services pour identifier les goulots d'étranglement, améliorer les parcours utilisateurs et anticiper les besoins ;
- créer un centre national d'intelligence artificielle pour les services publics ;
- implémenter des systèmes de reconnaissance optique pour la dématérialisation ;
- utiliser l'analyse prédictive pour l'optimisation des services publics ;
- créer des tableaux de bord intelligents pour la prise de décision ;
- développer des algorithmes de détection de fraude pour les services sociaux.

I.3. Recommandations sectorielles

Les parties prenantes sectorielles sont les principaux acteurs de la mise en œuvre de ces recommandations.

I.3.1. Administration publique

Afin d'atteindre une administration publique efficiente, il faudrait :

- renforcer la dématérialisation des procédures en ciblant prioritairement les services à forte fréquentation ;
- numériser l'intégralité des processus administratifs des services publics (demande, traitement, fourniture de l'acte administratif) ;
- centraliser toutes les démarches administratives ;
- développer et promouvoir un véritable guichet unique numérique pour les entreprises, centralisant toutes les formalités de création, de gestion et de cessation d'activité ;
- étendre les options de paiement en ligne pour toutes les redevances et services administratifs, en intégrant divers moyens de paiement (mobile money, cartes bancaires) ;
- déployer à l'échelle nationale la « Maison du service public » dans les chefs-lieux de région et sous-préfectures ;
- mettre à niveau la Plateforme Open Data CI ;

- mettre à niveau les e-services de la Poste CI ;
- instaurer un tableau de bord citoyen personnalisé permettant de suivre en temps réel l'état de ses demandes, paiements et rendez-vous.

I.3.2. Secteur éducatif

Dans le but d'améliorer l'accessibilité et la qualité de l'enseignement, il faudrait :

- développer une plateforme nationale unifiée de gestion scolaire et d'e-learning, accessible sur mobile ;
- renforcer les compétences numériques des enseignants à travers des formations certifiantes continues portant sur les outils pédagogiques numériques, la création de contenus interactifs et la médiation numérique ;
- appuyer la création de contenus éducatifs digitaux en langues locales pour favoriser l'inclusion ;
- mettre à niveau l'Application éducative et d'accompagnement des jeunes filles (NZASSA GIRL) ;
- mettre à niveau la Plateforme d'Excellence Universitaire et Bacheliers ;
- promouvoir et faciliter l'accès aux bibliothèques et ressources documentaires numériques pour les étudiants et chercheurs.

I.3.3. Santé

Pour optimiser la gestion sanitaire et l'accès aux soins, il faudrait :

- mettre à niveau e-Santé CIV en garantissant l'interopérabilité avec les Systèmes existants (Dossier Patient Informatisé (DPI), Système d'Information Hospitalier (SIH), District Health Information System2 (DHIS2), Couche d'Interopérabilité de la Couverture Maladie Universelle (CICMU), et OpenElis), ainsi que tout autre système futur ;
- mettre à niveau e-CNAM ;
- mettre à niveau le Carnet de vaccination numérique ;
- développer des plateformes de téléconsultation et de télémédecine, notamment pour les zones éloignées, et encadrer leur pratique par la réglementation ;
- généraliser les systèmes de prise de rendez-vous en ligne dans les établissements de santé publics et privés.

I.3.4. État civil

Dans le souci d'améliorer l'accessibilité et la fiabilité des documents d'état civil, il faudrait :

- accélérer la numérisation et l'indexation des archives d'état civil, avec une priorité donnée aux zones rurales ;
- mettre à niveau l'identité numérique ivoirienne (e-ID) et accélérer son utilisation concrète afin de favoriser le principe de *l'once only* ;
- faciliter la délivrance à distance des actes par le biais d'un portail national sécurisé ;
- créer une application de vérification d'authenticité des documents via QR code ;
- mettre en place le vote électronique sécurisé.

I.3.5. Justice

Afin de moderniser l'appareil judiciaire, il faudrait :

- finaliser le déploiement de la plateforme e-Justice pour les demandes en ligne (actes, audience, casiers) ;
- renforcer les capacités numériques des magistrats, greffiers et auxiliaires de justice ;
- favoriser la dématérialisation des procédures et l'archivage électronique sécurisé des dossiers judiciaires ;
- mettre en place le Casier judiciaire électronique consultable en ligne ;
- mettre à niveau la Bibliothèque numérique judiciaire ;
- mettre à niveau le Système d'Intégré de Gestion des Procédures Judiciaires ;
- étudier la possibilité d'audiences en ligne pour certaines procédures, notamment civiles ou de médiation.

I.3.6. Agriculture

Pour améliorer la productivité et l'accès à l'information agricole, il faudrait :

- renforcer les plateformes existantes (e-Anader, e-Grenier) pour la diffusion multilingue de conseils techniques, informations météorologiques et pratiques agricoles ;
- créer des applications mobiles de gestion de parcelles, de suivi des rendements et d'alerte phytosanitaire ;
- mettre en relation directe les producteurs avec les acheteurs et les logisticiens via des plateformes de mise en marché numérique ;
- faciliter l'accès au microcrédit et à l'assurance agricole à travers des outils digitaux simplifiés ;

- former les organisations paysannes à l'utilisation des services numériques à l'aide de supports audio-visuels adaptés.

I.4. Proposition de systèmes intégrés

Face à la dispersion des données et au manque de coordination entre les acteurs, il est essentiel de mettre en place un système intégré afin de renforcer l'efficacité des secteurs prioritaires. Ces systèmes centralisent les informations, facilitent la prise de décision et optimise la gestion des ressources. Ils favorisent également la transparence et la traçabilité des opérations. En reliant les différents acteurs, ils créent une synergie durable au service du développement. Ainsi, ces propositions s'inscrivent dans une démarche de modernisation et de gouvernance efficace. Les systèmes proposés constituent des services de base, auxquels peuvent se greffer des services connexes pour étendre leur portée et leur utilité.

I.4.1. Administration Publique

Le Portail de **gestion de la carrière des agents publics** est une plateforme numérique nationale, sécurisée et centralisée, conçue pour dématérialiser l'ensemble des étapes de la carrière d'un agent public ivoirien, depuis sa candidature au concours d'entrée à la fonction publique jusqu'à sa retraite.

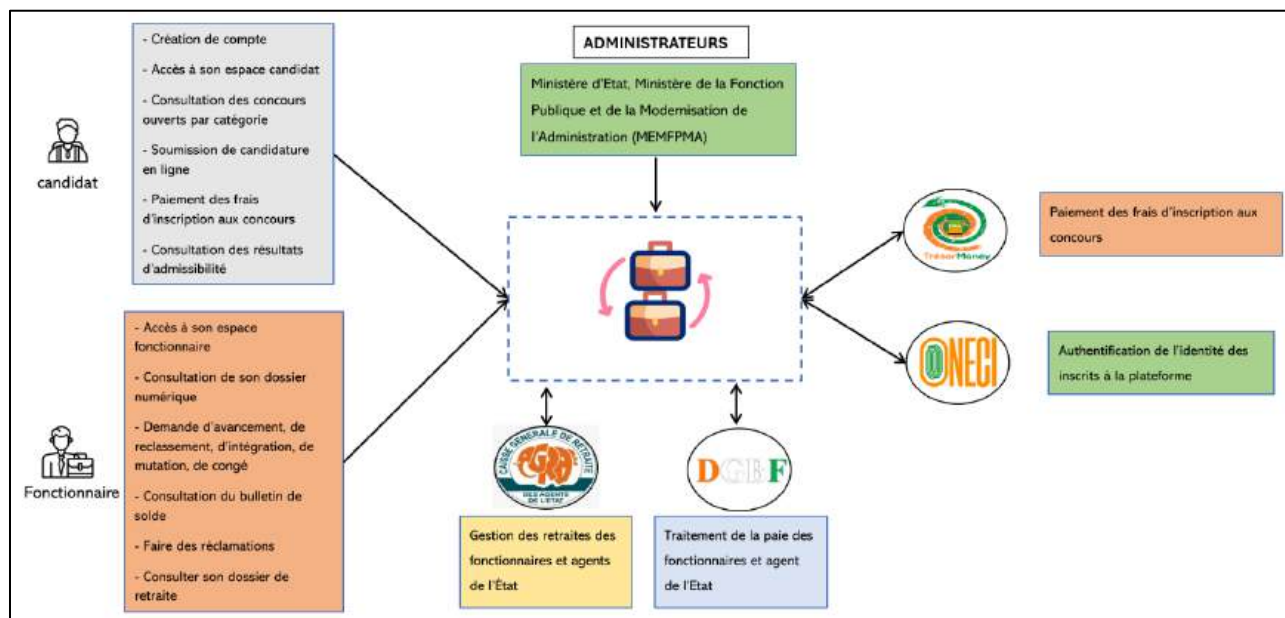


Figure 33 : Système intégré de l'Administration Publique

- **Inscription au concours d'entrée à la fonction publique**

Administrations concernées : Ministère d'Etat, Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration ; Office National de l'Etat Civil et de l'Identification (ONECI) ; Trésor Public (TresorPay)

Actions :

- Création d'un compte candidat avec identification via -ID.
- consultation des concours ouverts par catégorie et soumission de candidature en ligne avec les pièces scannées
- Paiement en ligne sécurisé des frais d'inscription via TresorPay ou Mobile Money.
- Convocation numérique générée automatiquement dans l'espace candidat.
- Publication des résultats d'admissibilité dans l'espace candidat.
- Téléchargement de l'attestation de réussite.

○ **Création du dossier administratif de l'agent public**

Administration concernée : La Direction de la Gestion Administrative des Personnels Civils de l'Etat

Actions :

- Une fois admis par concours ou diplômé de l'ENA, les données de l'agent public sont automatiquement intégrées dans le Système Intégré de Gestion des Ressources Humaines
- Attribution d'un identifiant unique pour se connecter à son espace fonctionnaire
- Son dossier numérique est constitué de (certificat de prise de service, fiche d'immatriculation, note de service de la Fonction Publique, décret, arrêté ou décision de nomination, mobilité, promotions, sanctions, etc.).
- Ce dossier est mis à jour tout au long de la carrière

○ **Gestion de carrière et avancement**

Administration concernée : La Direction de la Gestion Administrative des Personnels Civils de l'Etat

Actions :

- Chaque agent public consulte son parcours administratif : grade, échelon, poste, années de service
- Possibilité de faire une demande d'avancement, reclassement ou intégration.
- La demande est soit refusée ou validée par l'administration
- Le système calcule les durées réglementaires pour les promotions.
- Les décisions sont historisées et notifiées à l'agent public dans son espace.

○ **Gestion des mutations et affectations**

Administration concernée : La Direction de la Gestion Administrative des Personnels Civils de l'Etat

Actions :

- L'agent public formule en ligne une demande de mutation (raison familiale, professionnelle, etc.).
- La Direction des Ressources Humaines (DRH) étudie le dossier, émet un avis et la mutation est soit refusée soit validée par l'administration.
- La validation déclenche automatiquement la mise à jour du dossier numérique.
- L'agent public reçoit un arrêté ou une décision de mutation signé électroniquement.

○ **Gestion des congés**

Administration concernée : La Direction de la Gestion Administrative des Personnels Civils de l'Etat

Actions :

- Chaque agent public faire sa demande de congé en ligne (annuel, maladie, maternité/paternité, exceptionnel) directement depuis son espace numérique sur le portail en marquant les dates exactes de début et de fin du congé suivi d'un commentaire si nécessaire
- Le Système Intégré de Gestion des Ressources Humaines vérifie la disponibilité de l'agent dans son service pour éviter les absences simultanées de plusieurs agents sur un même poste ainsi que la conformité à la politique RH (nombre de jours maximum par type de congé, conditions particulières pour certains grades, etc).
- Si toutes les conditions sont respectées, la demande est validée instantanément dans le cas contraire le système refuse la demande et envoie un motif détaillé à l'agent.
- Historisation des congés dans le dossier numérique.

○ **Traitement de la paie**

Administration concernée : Direction Générale du Budget et des Finances (DGBF)

Actions :

- Le portail est interconnecté au système de paie de l'État.
- Le bulletin de solde est généré chaque mois et disponible dans l'espace fonctionnaire.
- L'agent public peut consulter les éléments de rémunération, retenues, primes.
- Toute anomalie peut être signalée via un formulaire de réclamation.

- Paiement par virement bancaire sécurisé.
 - **Préparation de la retraite et liquidation**
- **Administrations concernées** : La Direction de la Gestion Administrative des Personnels Civils de l'Etat, La Caisse Générale de Retraite des Agents de l'Etat (CGRAE) ; CNPS (pour certains profils).

Actions :

- Notification automatique à l'agent public 2 ans avant son départ en retraite.
- Le dossier retraite est prérempli dans son espace fonctionnaire.
- L'agent public joint les documents requis (fiche de service, etc.).
- Transmission du dossier à la CGRAE pour le traitement
- La CGRAE vérifie les droits et calculent la pension.
- Paiement par virement et accès au relevé des paiements.

I.4.2. Santé

Le **Portail de gestion du parcours patient** ou « **e-santé CIV** » est une plateforme numérique sécurisée qui centralise et facilite l'ensemble des interactions entre le patient, les professionnels de santé et les établissements de soins tout au long du parcours médical. Ce portail vise à rendre le patient acteur de sa santé, à fluidifier la coordination des soins, et à optimiser la gestion administrative et clinique.

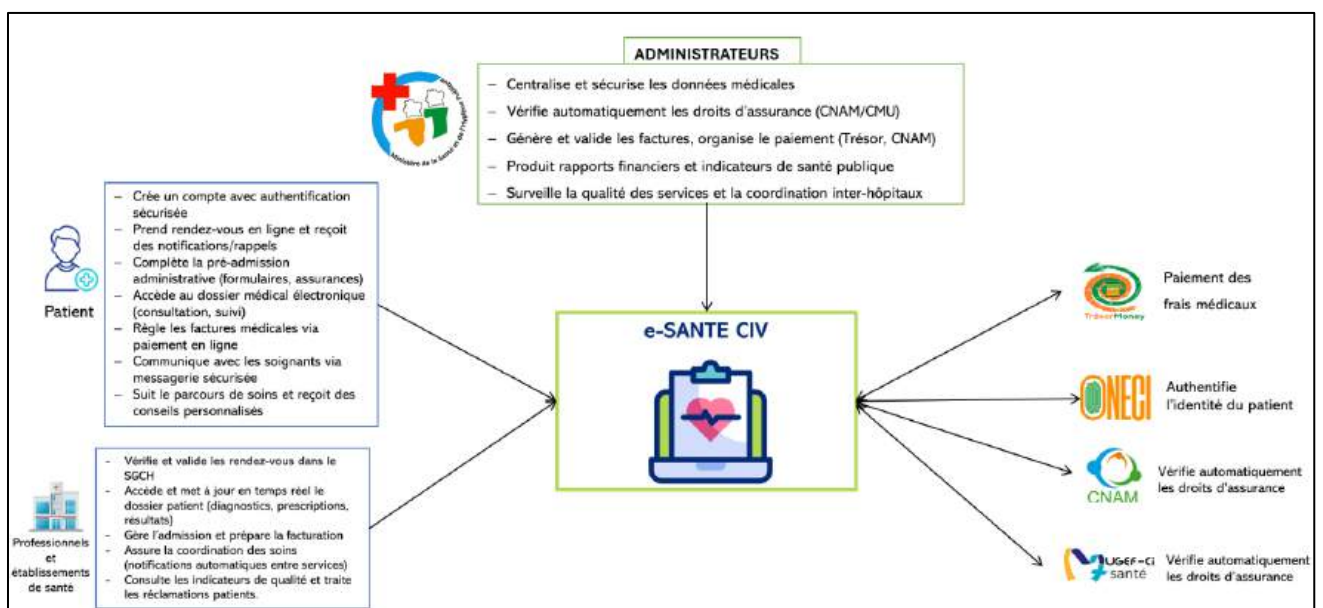


Figure 34 : Système intégré de la Santé

Fonctionnalités principales

- **Inscription et création du compte patient** sur le portail avec authentification sécurisée.
- **Prise de rendez-vous en ligne** : le patient peut consulter les disponibilités des professionnels de santé et réserver ses consultations, examens ou interventions, à tout moment et depuis n'importe quel appareil.
- **Gestion du dossier médical électronique** : accès sécurisé au dossier médical complet (antécédents, résultats d'examens, prescriptions, comptes rendus). Le patient et les soignants autorisés peuvent consulter et mettre à jour ces informations.
- **Pré-admission et gestion administrative** : le patient prépare en ligne son dossier administratif avant une hospitalisation (formulaires, pièces justificatives), ce qui réduit les délais et erreurs à l'accueil.
- **Notifications et rappels automatisés** : envoi de rappels personnalisés pour les rendez-vous, traitements, examens de suivi, ou objectifs de soins (exemple : rappel d'examen annuel pour diabétiques).
- **Communication sécurisée** : messagerie intégrée permettant l'échange sécurisé d'informations entre patient, médecins, gestionnaires de soins et autres intervenants.
- **Suivi personnalisé du parcours de soins** : visualisation claire des étapes réalisées et à venir, avec possibilité pour le patient de suivre son état de santé, de recevoir des conseils et des supports adaptés à sa situation.
- **Coordination des soins** : notification automatique des professionnels concernés à chaque étape (arrivée du patient, résultats d'examens, objectifs en retard), facilitant la collaboration interdisciplinaire.
- **Paiement en ligne et gestion des factures** : possibilité de régler les frais médicaux, hospitaliers ou d'assurance directement via le portail, avec suivi des transactions.

Workflow inter-administration publique détaillé du e-service « Portail de gestion du parcours patient »

Ce workflow décrit les échanges et interactions entre les différentes administrations publiques ivoiriennes impliquées dans la gestion numérique du parcours patient, depuis la prise de rendez-vous jusqu'au suivi post-soins, en s'appuyant notamment sur les e-Services existants : Dossier Patient Informatisé (DPI) [<https://disd.ci/modernisation-de-lhopital-general-dabobo-nord-un-nouveau-souffle-grace-a-le-sante/>] et du Système de Gestion des Centres Hospitaliers (SGCH) [<https://sih.mshpcmu.ci>].

1. Inscription et authentification du patient

Administration concernée : Direction de l'Informatique et de la Santé Digitale (DISD), ONECI (pour l'authentification sécurisée).

Actions :

- Le patient crée un compte sécurisé sur le portail via une authentification forte (ex. e-ID, biométrie).
- Les données d'identité sont vérifiées auprès des bases nationales (ONECI).
- Validation et création du profil patient dans le système central.

2. Prise de rendez-vous et gestion des flux

Administration concernée : Direction des établissements hospitaliers (DEH), centres de santé, SGCH.

Actions :

- Le patient sélectionne un service et un créneau via le portail.
- La demande est transmise au service administratif de l'établissement concerné.
- Le service valide la disponibilité et inscrit le rendez-vous dans le SGCH.
- Notification automatique envoyée au patient (SMS, email) et au personnel soignant.
- Gestion dynamique des files d'attente et optimisation des créneaux pour limiter les temps d'attente (comme la prise de rendez-vous pour les demandes de passeport).

3. Préadmission et gestion administrative

Administration concernée : Centres hospitaliers, CNAM (assurance maladie CMU).

Actions :

- Le patient complète en ligne les formulaires administratifs (données personnelles, assurance, consentements).
- Vérification automatisée des droits à la CMU et autres assurances via les bases de données interconnectées.
- Préparation du dossier administratif avant admission physique, réduisant les délais d'accueil.
- Transmission des données au service financier pour préparation de la facturation.

4. Consultation et mise à jour du dossier patient

Administration concernée : Centres Hospitaliers, DISD.

Actions :

- Le professionnel de santé accède au Dossier Patient Informatisé (DPI) via une interface sécurisée.
- Saisie en temps réel des diagnostics, prescriptions, résultats d'examens et actes médicaux.
- Mise à jour automatique du dossier centralisé, accessible aux autres établissements autorisés.
- Archivage sécurisé des données médicales conformément aux normes nationales et internationales.

5. Facturation, paiement et reporting

Administration concernée : Centres hospitaliers, Ministère de la Santé, CNAM, TresorPay-TresorMoney.

Actions :

- Génération automatique des factures en fonction des actes réalisés.
- Paiement en ligne sécurisé par le patient via TresorPay-TresorMoney.
- Transmission des données de facturation aux organismes payeurs (CMU, mutuelles).
- Production de rapports financiers consolidés pour le pilotage budgétaire.

6. Suivi post-consultation et communication

Administration concernée : Services de coordination des soins, services qualité, DISD.

Actions :

- Envoi de notifications automatisées au patient pour rappels de rendez-vous, prise de médicaments, examens complémentaires.
- Messagerie sécurisée pour échanges entre patient et professionnels de santé.
- Collecte des données de satisfaction et gestion des réclamations via le portail.
- Analyse des indicateurs de qualité et remontée aux autorités sanitaires pour pilotage.

I.4.3. Etat civil

Le **Système de Gestion Electronique de l'Etat Civil** ou « **e-Etat Civil** » est une plateforme numérique qui permet d'enregistrer, de stocker, de traiter et de gérer de manière sécurisée toutes les données relatives à l'état civil des citoyens (naissance, mariage, divorce, décès, reconnaissance, adoption, etc.).

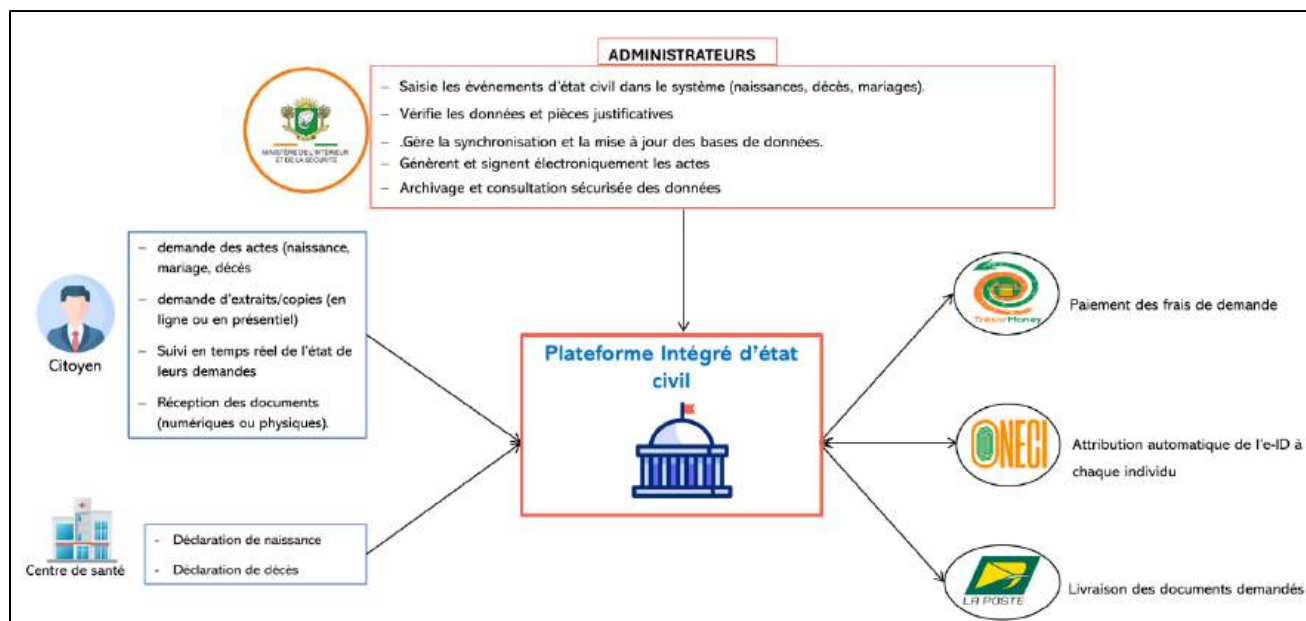


Figure 35 : Système intégré de l'Etat Civil

Fonctionnalités clés du Système de gestion électronique de l'état civil

- **Enregistrement dématérialisé des événements d'état civil**

Saisie directe des actes (naissances, décès, mariages, reconnaissances) dans une base centralisée, avec contrôle de conformité réglementaire et validation en temps réel.

- **Interopérabilité avec les autres systèmes nationaux**

Intégration avec le système biométrique national d'identité numérique (e-ID), permettant l'attribution automatique d'un numéro unique à la naissance et la mise à jour automatique des informations dans les bases d'identité.

- **Gestion centralisée et synchronisée**

Mise à jour instantanée et synchronisation des données entre les différents mairies, juridictions, consulats et structures sanitaires, évitant les doubles saisies et erreurs.

- **Gestion des actes numérisés et archivage électronique**

Numérisation, indexation, stockage sécurisé et consultation des actes anciens et récents, avec recherche multicritère et phonétique pour faciliter l'accès aux informations.

- **Délivrance électronique des copies et extraits d'actes**

Portail en ligne permettant aux usagers de demander, suivre et recevoir leurs actes d'état civil sous forme numérique ou papier, avec signature électronique conforme aux normes.

- **Gestion des mentions marginales et des modifications**

Intégration des mentions telles que divorce, changement de nom, rectifications, avec mise à jour automatique des actes concernés.

- **Outils de gestion administrative et calendrier**

Calendrier interactif pour la gestion des mariages, PACS et autres événements, avec rappels et notifications pour les agents et élus.

- **Sécurité et conformité réglementaire**

Respect strict de l'instruction générale relative à l'état civil, la protection des données personnelles, des normes d'échanges sécurisés via protocoles standardisés (exemple : COMEDDEC, OSIA).

Workflow inter-administration publique du Système de Gestion Electronique de l'Etat Civil (SGEEC) en Côte d'Ivoire

1. Déclaration et enregistrement initial

Administrations concernées : Mairies, Centres de santé/Maternités, Consulats.

Actions :

- Saisie en temps réel des événements (naissance par les agents de santé, décès par les agents de santé par les agents de mairie, mariage par les mairies) via le SGEEC.
- Vérification automatique des données et pièces justificatives.
- Attribution automatique du e-ID par le système d'identité via l'interface de l'ONECI.
- Enregistrement sécurisé dans la base centrale de la plateforme.

2. Mise à jour et synchronisation des données

Administrations concernées : Mairies, juridictions, consulats, ministère de la Justice, ministère de l'Intérieur, ONECI.

Actions :

- Synchronisation instantanée des actes et mentions marginales entre tous les centres et juridictions.
- Mise à jour des dossiers dans les bases biométriques et d'identité de l'ONECI.
- Notification automatique des modifications aux administrations concernées par l'identité.

3. Gestion des demandes d'actes

Administrations concernées : Mairies, Tribunaux, Poste CI, ACACI, Ministère de la Fonction Publique.

Actions :

- Demande en ligne ou physique d'extraits ou copies d'actes via le portail citoyen « servicepublic.gouv.ci » connecté au SGEEC.

- Vérification et génération automatique des documents signés électroniquement.
- Livraison numérique (téléchargement sécurisé) ou physique (courrier).
- Suivi en temps réel des demandes par les usagers.

4. Archivage et consultation

Administrations concernées : Mairies, Tribunaux, ACACI, service d'archives Nationale.

Actions :

- Archivage électronique des actes numérisés dans la base Système de gestion électronique de l'état civil.
- Consultation sécurisée des archives par les agents habilités.
- Recherche multicritère facilitée par indexation.

I.4.4. Justice

Le Portail de gestion du secteur de la Justice ou « **e-Justice CIV** » est une plateforme numérique sécurisée qui centralise et fluidifie l'ensemble des interactions entre les citoyens, les résidents et les services judiciaires. Ce portail vise à simplifier les démarches administratives, à digitaliser les demandes judiciaires courantes, et à renforcer la transparence, l'accessibilité et la diffusion du droit de l'homme.

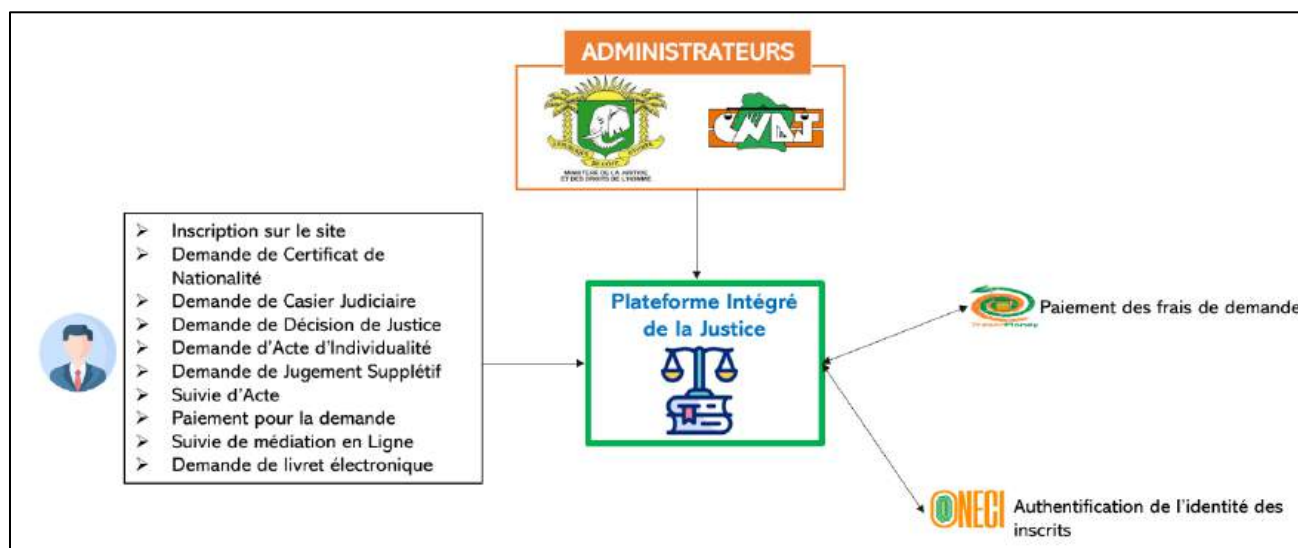


Figure 36 : Système intégré de la Justice

Fonctionnalités principales

- **Inscription et création du compte utilisateur** : authentification sécurisée via le Numéro National d'Identification (NNI), avec pré-remplissage automatique des données personnelles.
- **Soumission des demandes judiciaires** : formulaire unique pour demander un casier judiciaire, un certificat de nationalité, un acte d'individualité ou un jugement supplétif.
- **Suivi en temps réel des démarches** : tableau de bord personnel permettant de suivre l'état d'avancement de chaque demande.
- **Paiement en ligne des frais judiciaires** : règlement des frais via TresorPay-TresorMoney avec génération automatique de reçus.
- **Communication sécurisée avec l'administration** : messagerie intégrée pour échanger avec les services judiciaires, recevoir des notifications et déposer des réclamations.
- **Consultation documentaire et veille juridique** : accès aux ressources du CNDJ, moteur de recherche avancé, fiches de synthèse vulgarisées, alertes législatives et bibliothèque personnelle.

Workflow inter-administration publique détaillé du e-service « Portail de gestion du secteur Justice »

Ce workflow décrit les échanges entre les différentes administrations publiques ivoiriennes impliquées dans la gestion numérique des démarches judiciaires citoyennes, depuis la création du compte jusqu'à la réception des documents officiels et la consultation du droit.

1. Inscription et authentification de l'utilisateur

Administration concernée : Ministère de la Justice, ONECI

Actions :

- L'utilisateur accède au portail et crée un compte sécurisé via son NNI.
- Le système interroge les bases de l'ONECI pour valider l'identité.
- En cas de confirmation, le compte est activé avec mot de passe et double authentification.
- L'utilisateur accède à son tableau de bord personnalisé.

2. Soumission et traitement des demandes judiciaires

Administration concernée : Ministère de la Justice

Actions :

- L'utilisateur remplit un formulaire unique pour les actes judiciaires souhaités (Certificat de Nationalité, Casier Judiciaire, Attestation d'Identité, Extrait de Naissance, Certificat de Décès et autres).
- Le système enregistre la demande et la transmet au service compétent.
- Le traitement est automatisé selon le type de demande.
- L'utilisateur reçoit des notifications à chaque étape (soumission, validation, disponibilité du document).

3. Paiement et gestion des frais judiciaires

Administration concernée : Trésor Public

Actions :

- Le portail génère automatiquement les frais à régler selon la nature de la demande.
- L'utilisateur effectue le paiement via TresorPay-TresorMoney
- Le paiement est enregistré et confirmé par notification.
- L'historique des transactions est disponible pour justificatif.

4. Communication et réclamations

Administration concernée : Ministère de la Justice

Actions :

- L'utilisateur utilise la messagerie sécurisée pour poser des questions ou déposer une réclamation.
- Les réponses sont transmises via le portail, avec alertes par SMS ou email.
- Les échanges sont archivés dans l'espace personnel de l'utilisateur.

5. Consultation documentaire et veille juridique

Administration concernée : Centre National de Documentation Juridique (CNDJ)

Actions :

- Le portail donne accès à la base juridique du CNDJ (lois, décrets, ordonnances).
- L'utilisateur peut effectuer des recherches multicritères (mot-clé, date, type de texte).
- Des fiches de synthèse vulgarisent les textes complexes pour une meilleure compréhension.
- Un système d'abonnement permet de recevoir des alertes sur les nouveautés juridiques.
- Une bibliothèque personnelle permet de sauvegarder et organiser les documents.

I.4.5. Education

Le **Portail Édu.CI** est une plateforme numérique sécurisée regroupant toutes les écoles et universités publiques/privées, toutes les directions du système éducatif pour la dématérialisation des procédures scolaires/universitaires et de bourse, et centralisant les données académiques de chaque apprenant depuis son inscription à l'école maternelle jusqu'à l'enseignement supérieur.

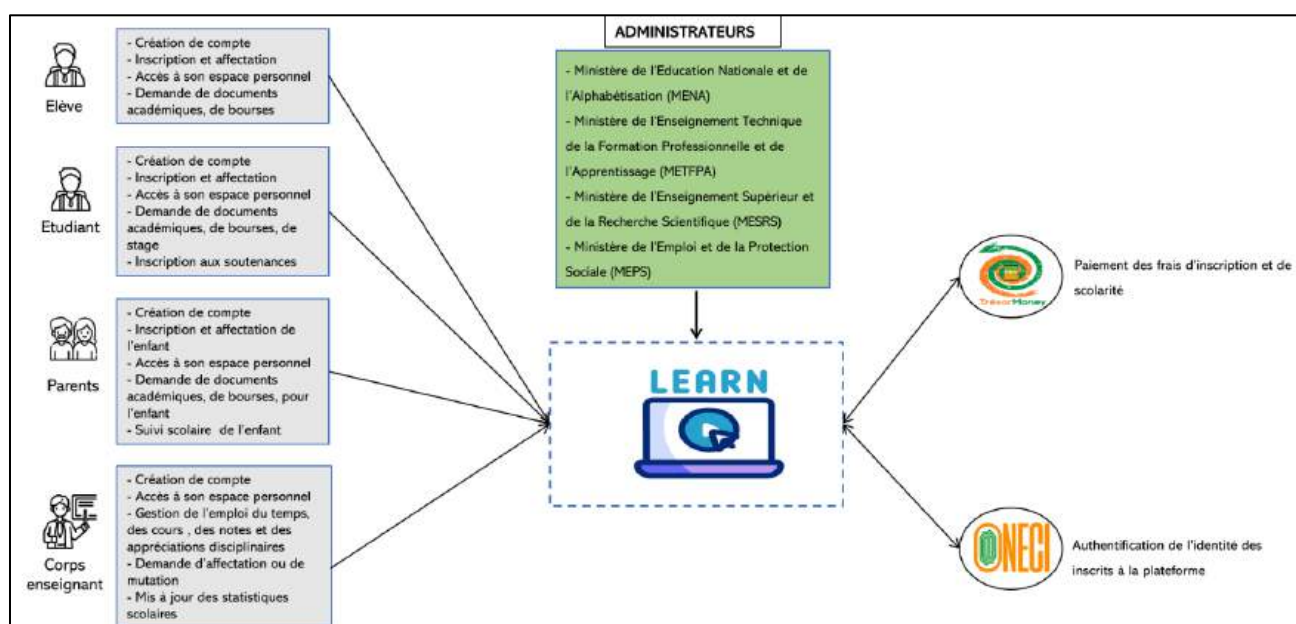


Figure 37 : Système intégré de l'Education

Fonctionnalités principales

◆ Création de compte

Administrations concernées : Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation ; Ministère de l'Enseignement Technique, de La Formation Professionnelle et de l'Apprentissage ; Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique ; Office National de l'Etat Civil et de l'Identification de Côte d'Ivoire

Actions :

- L'apprenant (élève ou étudiant), le personnel pédagogique et administratif ou le parent accède au portail et crée son compte unique sécurisé via une authentification forte
- Soumission de la demande via le formulaire d'inscription
- Le portail envoie une requête sécurisée à ONECI

- ONECI valide l'identité de la personne selon les informations civiles reçues ; (en cas de rejet un message d'erreur : Identité non reconnue s'affiche)
- Le Profil est enregistré dans le système éducatif
- L'apprenant, le personnel pédagogique et administratif ou le parent active son compte via lien ou code OTP
- Réception d'un identifiant unique permanent pour se connecter à son espace

◆ Espace élève

Tableau de bord personnalisé comprenant les **informations personnelles** (nom, prénoms, niveau, établissement, photo, statut de scolarité)

- ✓ Accès au cours et évaluations en ligne
- ✓ Consultation de l'emploi du temps, du carnet scolaire numérique de notes, du relevé ou bulletin de notes numérique et téléchargeable en PDF, de l'historique des absences, des sanctions éventuelles, des établissements fréquentés, etc.)
- ✓ Demande de documents scolaires (Certificat de scolarité, attestation de réussite, diplôme, etc.)

◆ Espace étudiant

Tableau de bord personnalisé comprenant les **informations personnelles** (nom, prénoms, matricule, photo, filière, cycle, niveau, établissement, statut de scolarité)

- ✓ Accès au cours, TD, évaluations en ligne et à la bibliothèque en ligne (livres, thèses, articles scientifiques, mémoires)
- ✓ Consultation de l'emploi du temps, du carnet académique numérique de notes, du relevé ou bulletin de notes numérique et téléchargeable en PDF, de l'historique des absences, des sanctions éventuelles, des établissements fréquentés, etc.)
- ✓ Demande de documents académiques (Certificat de scolarité, diplôme, etc.)
- ✓ Inscription aux soutenances (Dépôt de rapport/mémoire)

◆ Espace personnel pédagogique et administratif

Tableau de bord personnalisé comprenant les **informations personnelles** (nom, prénoms, photo, matricule, grade, fonction, affectation)

- ✓ Gestion des classes, saisie des notes et appréciations disciplinaires
- ✓ Consultation des effectifs, de l'historique scolaire des apprenants
- ✓ Validation des mouvements (transferts, réorientations, redoublements)
- ✓ Traitement des demandes de documents ou inscriptions
- ✓ Suivi des paiements (frais d'inscription, etc.) via TrésorPay

- ✓ Consultation et mise à jour des statistiques scolaires (réussites, absences, performances par classe ou établissement)

◆ Espace parent

Tableau de bord personnalisé comprenant les **informations personnelles** (nom, prénoms, photo, etc.)

- ✓ Suivi scolaire en temps réel de l'apprenant (Consultation de l'emploi du temps, de l'historique des absences, des sanctions éventuelles, du carnet scolaire numérique, bulletins, etc.)

✚ PARCOURS SCOLAIRE

1. Inscription et affectation

Administrations concernées : Etablissements (Ecoles, Lycées et Collèges) ; Direction des Ecoles, Lycées et Collèges (DELC) ; Direction de l'Encadrement des Etablissements Privés (DEEP) ; Direction Régionale de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation (DRENA), DEP (Direction des Etablissements Publics)

Actions :

- A chaque rentrée scolaire, le système recommande automatiquement des établissements selon plusieurs critères : géolocalisation du domicile, capacité d'accueil des établissements, critères de recrutement des établissements, etc.
- L'élève ou le parent valide la préinscription en ligne via l'interface numérique
- L'établissement confirme l'inscription après vérification des pièces en ligne.
- Le profil de l'élève est automatiquement créé et rattaché à son établissement.
- L'élève est inscrit dans son nouvel établissement.
- En cas de changement d'établissement ou d'abandon, le système historise ces événements.

2. Dossier académique numérique (notes, relevés)

Administrations concernées : Etablissements (Ecoles, Lycées et Collèges)

Actions :

- Les enseignants saisissent les notes en ligne pour chaque matière.
- Le système génère automatiquement : moyennes, rang, résultats mensuels, trimestriel ou semestriel.
- Les élèves consultent leurs relevés de notes dans leur espace personnel.

- Les parents, dans le suivi ont accès au compte de leurs enfants et peuvent consulter à tout moment les performances de leurs enfants.

3. Messagerie

Administrations concernées : Etablissements (Ecoles, Lycées et Collèges)

Actions :

- Outil de communication entre enseignants, administration académique, apprenants et parents (rappels de réunion, retards, absences, sanctions, informations pédagogiques, etc.).

4. Demandes de documents académiques et administratifs

Administrations concernées : Etablissements (Ecoles, Lycées et Collèges), Direction des Examens et Concours (DECO) pour l'enseignement général, DEXC (Direction des Examens et Concours) pour l'enseignement technique.

Actions :

- L'élève fait en ligne sa demande de documents : certificat de scolarité, attestation de réussite, diplôme, etc.
- L'établissement traite la demande depuis l'interface administration.
- Le document est validé, signé électroniquement et mis à disposition dans l'espace personnel de l'élève

5. Gestion des bourses

Administrations concernées : MENA-DOB (Direction de l'Orientation et des Bourses), Direction de l'Orientation, des Bourses et de la Mobilité (DOBM) pour l'enseignement technique

Actions :

- L'élève soumet en ligne sa demande de bourse (bourse d'étude, de mobilité, etc.).
- Le système vérifie l'éligibilité : performances, niveau d'étude etc.
- L'administration procède à la validation du dossier.
- Les résultats (acceptation, rejet, ajournement) sont notifiés dans l'espace élève.
- Les paiements sont ensuite effectués via interconnexion avec le Trésor Public (TresorPay-TresorMoney).

PARCOURS SUPERIEUR

1. Inscription et affectation

Administrations concernées : Direction Générale de l'Enseignement Supérieur (DGES),
Établissements d'enseignement supérieur (Universités, Grandes écoles)

Actions :

- Après les résultats du BAC, les bacheliers accèdent au portail EDU.CI pour indiquer leurs choix d'orientation (filières, établissements, villes).
- Le système génère des propositions d'orientation tenant compte de : la moyenne générale et du point au BAC, les séries, les capacités d'accueil des établissements, les prérequis des filières, la proximité géographique, etc.
- L'étudiant valide sa préinscription en ligne via l'interface numérique.
- L'université ou l'école confirme l'inscription après vérification des pièces en ligne.
- Le profil de l'étudiant est automatiquement créé et rattaché à son établissement supérieur.
- L'étudiant est inscrit dans son nouvel établissement.
- En cas de changement d'université, de filière ou d'abandon, le système historise ces événements.

2. Dossier académique numérique (notes, relevés)

Administrations concernées : Établissements d'enseignement supérieur (Universités, Grandes écoles)

Actions :

- Les enseignants saisissent les notes en ligne pour chaque unité d'enseignement (UE).
- Le système génère automatiquement : moyennes, crédits acquis (LMD), résultats semestriels.
- Les étudiants consultent leurs relevés de notes dans leur espace personnel.
- Les parents, dans le suivi ont accès au compte de leurs enfants et peuvent consulter à tout moment les performances de leurs enfants.

3. Messagerie

Administrations concernées : Établissements d'enseignement supérieur (Universités, Grandes écoles)

Actions :

- Outil de communication entre enseignants, administration académique, apprenants et parents (rappels de réunion, retards, absences, sanctions, informations pédagogiques, etc.).

4. Demandes de documents administratifs et académiques

Administrations concernées : Établissements d'enseignement supérieur (Universités, Grandes écoles), Direction Générale de l'Enseignement Supérieur (DGES)

Actions :

- L'étudiant fait en ligne sa demande de documents : attestation de scolarité, certificat de scolarité, diplôme, attestation de réussite, etc.
- L'établissement traite la demande depuis l'interface administration.
- Le document est validé, signé électroniquement et mis à disposition dans l'espace personnel de l'étudiant

5. Mémoire, soutenance et validation de diplôme

Administrations concernées : Équipes pédagogiques des Établissements d'enseignement supérieur (Universités, Grandes écoles)

Actions :

- L'étudiant dépose en ligne son mémoire de fin d'étude avec les pièces annexes.
- L'Équipe pédagogique accède au document via le portail.
- Le jury est constitué, la date de soutenance est notifiée à l'étudiant.
- Une fois la soutenance effectuée, les résultats sont saisis et le diplôme final est validé et historisé dans le système.

6. Gestion des bourses universitaires

Administrations concernées : MESRS-Direction de l'Orientation et des Bourses (DOB)

Actions :

- L'étudiant soumet en ligne sa demande de bourse (bourse d'étude, de mobilité, etc.).
- Le système vérifie l'éligibilité : performances, niveau d'étude etc.
- L'administration procède à la validation du dossier.
- Les résultats (acceptation, rejet, ajournement) sont notifiés dans l'espace étudiant.
- Les paiements sont ensuite effectués via interconnexion avec le Trésor Public (TresorPay-TresorMoney).

7. Stages et insertion professionnelle

Administrations concernées : Établissements d'enseignement supérieur (Universités, Grandes écoles), Agence Emploi Jeune

Actions :

- Les étudiants accèdent à une rubrique dédiée aux offres de stages et de projets de fin d'étude.
- Possibilité de postuler directement via le portail EDU.CI.
- L'administrations peut publier ou recommander des offres selon le profil étudiant.
- Suivi du stage ou de l'alternance en ligne par l'encadrant académique et le maître de stage.

I.4.6. Agriculture

Le Portail de gestion agricole ou « **e-agriculture CIV** » est une plateforme numérique sécurisée qui centralise et facilite l'ensemble des interactions entre les agriculteurs, les institutions agricoles, les acheteurs et les autres parties prenantes tout au long du cycle de production et de commercialisation. Ce portail vise à renforcer la productivité agricole, à fluidifier l'accès aux subventions et aux marchés, et à fournir des outils d'aide à la décision pour les exploitants et les décideurs.

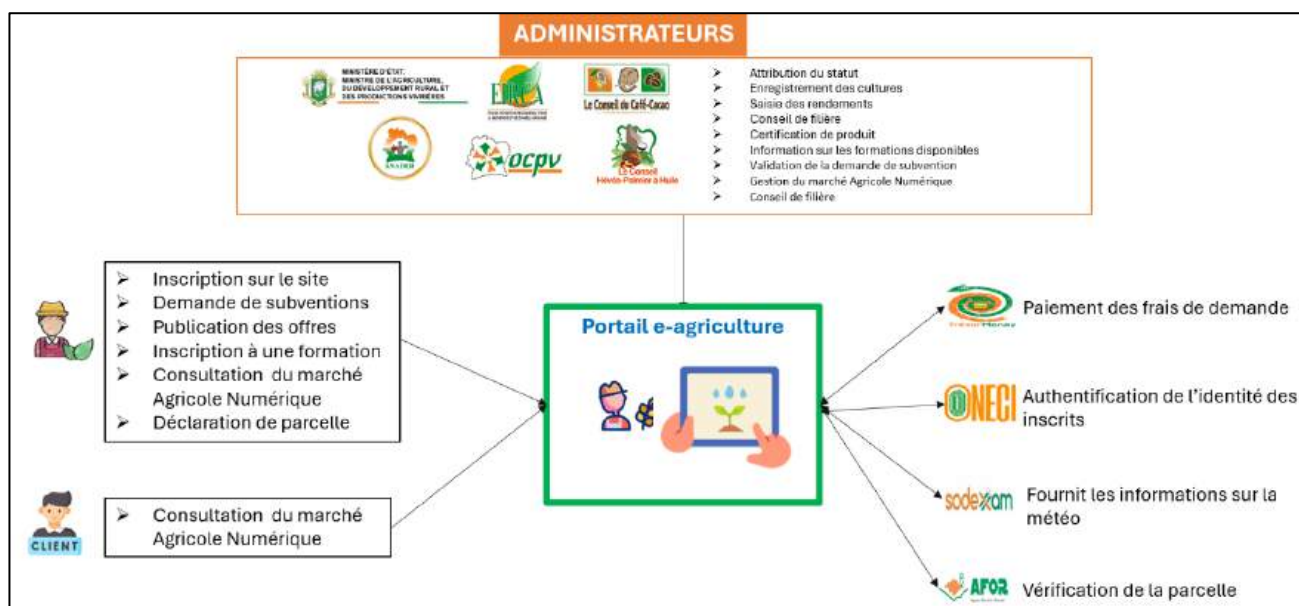


Figure 38 : Système intégré de l'Agriculture

Fonctionnalités principales

- **Inscription et création du compte** : enregistrement sécurisé des utilisateurs, coopératives et acteurs du secteur via authentification sécurisé.
- **Déclaration et gestion des terres et cultures** : saisie des parcelles agricoles, types de cultures, pratiques agricoles et suivi des rendements par saison.
- **Soumission et suivi des demandes de subventions ou financements** : accès aux programmes d'appui publics, remplissage de formulaires en ligne et suivi des étapes de traitement (validation, décaissement).
- **Publication d'offres et accès au marché** : mise en ligne des produits agricoles, consultation des prix de référence, et mise en relation avec des acheteurs certifiés.
- **Accès aux services de conseil et de formation** : consultation de guides techniques, réception d'alertes météo ciblées, et participation à des modules de formation en ligne.
- **Paiement électronique et gestion des transactions** : règlement des produits ou subventions via TresorPay avec génération automatique de reçus et historique consultable.

Workflow inter-administration publique détaillé du e-service « Portail de gestion agricole »

Ce workflow décrit les échanges et interactions entre les différentes administrations publiques ivoiriennes impliquées dans la gestion numérique du secteur agricole, depuis l'inscription de l'agriculteur jusqu'à la vente de ses produits.

1. Inscription et authentification du producteur

Administrations concernées : Ministère d'Etat, Ministère de l'Agriculture du Développement Rural et des Productions Vivrières (MEMINADERPV) et ONECI

Actions :

- L'utilisateur crée un compte sécurisé sur le portail via une authentification forte (NNI, OTP).
- Les données d'identité sont vérifiées auprès des bases nationales (ONECI).
- Validation et création du profil agricole dans le système central.
- Attribution d'un identifiant agricole unique et d'un accès sécurisé (mot de passe, double authentification).

2. Déclaration des terres et des cultures

Administrations concernées : ANADER et AFOR

Actions :

- L'utilisateur enregistre ses parcelles (superficie, GPS, statut foncier).

- L'AFOR vérifie la conformité foncière et les éventuels conflits.
- L'ANADER effectue une vérification terrain et enregistre les cultures.
- Intégration automatique des données dans la base du MEMINADERPV.

3. Demande de subventions ou financements

Administrations concernées : FIRCA et Trésor Public

Actions :

- L'utilisateur remplit un formulaire en ligne pour une aide ou un financement.
- Le FIRCA vérifie la cohérence du dossier.
- Le producteur suit en temps réel les étapes traitement de la demande (soumission, validation, paiement).
- En cas de validation, décaissement via TresorPay.

4. Accès au marché

Administrations concernées : Conseil Café-Cacao, Conseil Hévée-Palmier à Huile, OCPV et ANADER

Actions :

- L'utilisateur publie une offre de vente (produit, quantité, prix, localisation).
- Certification des produits par les conseils de filière pour l'export.
- L'OCPV actualise les prix de référence pour informer les acteurs.
- Mise en relation automatique entre producteurs et acheteurs via le portail.

5. Conseil et formation continue

Administrations concernées : ANADER, SODEXAM, Conseils de filière

Actions :

- Accès à une bibliothèque numérique (guides, vidéos, fiches techniques).
- Envoi d'alertes météo et phytosanitaires personnalisées par SODEXAM.
- Formations en ligne certifiantes en français et langues locales.
- Encadrement technique par les agents via la plateforme.

6. Paiement et gestion financière

Administration concernée : Trésor Public

Actions :

- Paiement électronique des produits ou subventions via TresorPay.
- Génération automatique des reçus et enregistrement des transactions.
- Notifications instantanées à chaque étape (paiement reçu, virement effectué).
- Historique des paiements accessible pour justificatifs.

II. Feuille de route

En se basant sur les résultats des précédentes phases et des apports de l'atelier de validation, ci-dessous une proposition de feuille de route :

AXE	ACTION / INITIATIVE	PRIORITÉ	DATE DÉBUT	DATE FIN	PARTIE PRENANTE
Cadre réglementaire	Loi sur l'identité numérique et la signature électronique	Base légale pour e-ID et e-Signature : elles garantissent la valeur juridique des actes électroniques partout où la signature électronique et l'identité numérique sont utilisées. Ce règlement assure la validité juridique, la sécurité, la confidentialité, la traçabilité et l'accessibilité des échanges électroniques entre administrations, citoyens et dans les procédures judiciaires. Indispensable à la mise en œuvre l'e-vote.	05/01/2026	30/04/2026	MTND/ ARTCI/ANSUT/ONE CI/MJDH
	Renforcer la loi sur protection des données et cybersécurité, notamment pour les nouvelles technologies	Obligatoire pour tous les e-services	05/01/2026	30/04/2026	MTND/ARTCI/ANSSI

	Loi encadrant la gouvernance numérique des e-services (autorité nationale, comité inter-ministériel, etc.)	Définir responsabilités, coordination et supervision	05/01/2026	30/04/2026	MTND
	Adoption des Normes d'interopérabilité et standards techniques des e-services	Permet échanges sécurisés entre ministères et services	02/02/2027	30/05/2027	Task Force/CODINORM
Gouvernance	Comité inter-ministériel sur la transformation numérique	Coordination sectorielle	01/05/2026	25/09/2026	Task Force
	Politiques cybersécurité, Normes d'interopérabilité et standards techniques des e-services	Travaux techniques avant adoption du cadre juridique	30/09/2026	01/02/2027	Task Force/ANSSI/ARTCI
	Indicateurs de performance et suivi annuel (continu)	Dépend Comité inter-ministériel	05/07/2027	31/12/2030	Task Force

Renforcement des capacités	Formation cadres et agents secteur public à la gouvernance numérique	Gouvernance et cadre juridique en place	05/01/2026	31/12/2030	CED/AGEFOP/SNDI/ ESATIC ARTCI/MTND/ ESATIC/INPHB
	Formation technique des agents publics pour le déploiement des e-services	Formation continue	05/01/2026	31/12/2030	ARTCI/MTND/ ESATIC/INPHB
	Programmes IT secteur public (IA, cybersécurité, big data)	Formation continue	05/01/2026	31/12/2030	ARTCI/MTND/ MESRS/SNDI
	Sensibilisation de la population à l'usage des e- services	Formation continue	05/01/2026	31/12/2030	CICG/OSEP/CNDSI
e-Services	Identité numérique ivoirienne (e-ID)	Dépend cadre juridique	05/01/2026	31/12/2026	ONECI/ MFPMA /SNDI
	e-Signature officielle	Dépend cadre juridique	05/01/2026	30/06/2026	ARTCI/MFPMA/MTN D

	Registre National Blockchain	Dépend cadre juridique	02/03/2026	31/12/2026	Ministère d'Etat, ministère de l'Intérieur et de la Sécurité
	servicepublic.gouv.ci	Dépend e-ID	02/03/2026	29/12/2028	MFPMA/SNDI/ ANSUT
	Télépaiement impôts et taxes	Renforcement	02/03/2026	31/05/2027	DGI/TRESOR
	e-Justice CI	Dépend cadre juridique et e-ID	02/03/2026	31/05/2027	MJDH/ONECI
	e-Santé CIV (DME)	Dépend e-ID, e-Signature	01/07/2026	30/07/2027	MSHP- CMU/CNAM/MUGE CI/CNTS/INHP/INSP
	e-Education CI	Dépend e-ID	04/01/2027	29/10/2027	MENA/MESRS/METF PA
	e-Agriculture CI	Dépend e-ID	04/01/2027	30/08/2027	MEMINADER/FIRCA /ANADER/CNRA
	Demande en ligne de CNI	Dépend e-ID, cadre juridique	04/01/2027	30/07/2027	ONECI/ SNDI
	e-État civil CI	Dépend e-ID, Registre National Blockchain	04/01/2027	31/12/2027	ONECI/ SNDI

	Espace fonctionnaire	Dépend e-ID	04/01/2027	31/12/2028	MFPMA
	Marché Agricole Numérique	Dépend e-Agriculture CI	01/02/2027	30/09/2027	MEMINADER/OCPV
	Système cartographie agricole numérique	Dépend e-Agriculture CI	01/02/2027	31/12/2027	MEMINADER/ANADER
	Bibliothèque Numérique Nationale	Dépend e-Education CI	01/07/2027	31/08/2028	MENA/MESRS/METFPA
	e-CNAM	Dépend e-ID, e-Santé CIV	01/07/2027	30/06/2028	CNAM/MSHP-CMU/TRESOR
	AI-Diagnostic	Dépend e-Santé CIV	01/07/2027	30/06/2027	MSHP-CMU/CNAM/MUGEFCI/INPHB/CNTS/INSP
	Téléconsultation Santé CI	Dépend e-Santé CIV	01/07/2027	30/06/2028	MSHP-CMU/INHP
	Poste CI (Boîte postale et e-colis)	Dépend e-ID	01/07/2027	30/06/2028	La Poste/MFPMA
	e-Permis CI	Dépend e-ID	01/07/2027	30/06/2028	Ministère des Transports/CICG
	Immatriculation numérique	Dépend e-ID	03/07/2028	29/12/2028	Ministère des Transports

	e-Mobilité Urbaine	Dépend e-ID, servicepublic.gouv.ci	03/01/2028	31/12/2028	Ministère des Transports/SOTRA
	Casier Numérique Universel	Dépend e-Justice CI	03/01/2028	31/12/2028	MJDH/ONECI
	Portail citoyen justice	Dépend e-Justice CI	03/01/2028	31/12/2028	MJDH/ONECI
	Médiation en ligne	Dépend e-Justice CI	03/01/2028	31/12/2028	MJDH
	e-Tutorat National	Dépend e-Education CI	03/01/2028	31/12/2028	MENA/MESRS/METF PA
	e-Billetterie Transport CI	Dépend e-Mobilité Urbaine	02/05/2028	30/04/2029	Ministère des Transports
	e-Vote CI	Dépend e-ID, e-Signature et cadre légal	02/05/2028	31/10/2029	Ministère d'Etat, ministère de l'Intérieur et de la Sécurité

CONCLUSION

La mission de revue et de cartographie des services numériques du Gouvernement ivoirien constitue une étape clé dans la mise en œuvre de la vision nationale de transformation digitale portée par le Projet d'Accélération Digitale en Côte d'Ivoire (PADCI). En s'appuyant sur une approche méthodique, participative et centrée sur l'utilisateur, elle vise à doter l'administration publique d'un écosystème numérique cohérent, inclusif et durable, au service des citoyens, des entreprises et de l'ensemble des acteurs socio-économiques.

Cependant, la réussite de cette transformation ne repose pas uniquement sur la conception technique et la qualité des e-services, mais également sur la communication et la sensibilisation autour de ces outils numériques. En effet, pour garantir leur adoption pleine et durable par les populations, il est essentiel de renforcer la visibilité, la compréhension et la confiance des usagers à l'égard des services publics en ligne.

Une stratégie de communication efficace devra donc :

- promouvoir activement les e-services à travers des campagnes d'information ciblées et accessibles à toutes les catégories sociales ;
- mettre en place des programmes de formation et de sensibilisation, notamment en direction des femmes, des jeunes et des populations rurales, afin de réduire la fracture numérique ;
- valoriser les bénéfices concrets des services numériques dans la vie quotidienne des citoyens ;
- développer des espaces d'écoute et de retour d'expérience pour renforcer la confiance et améliorer continuellement les plateformes.

En combinant une offre de services performante à une communication claire, inclusive et participative, le Gouvernement ivoirien, à travers le MTND et avec l'appui de la Banque mondiale, posera les fondations d'une administration moderne, transparente et proche de ses citoyens. Cette démarche permettra d'assurer la pleine appropriation des e-services, condition essentielle à la réussite de la Côte d'Ivoire numérique, innovante et inclusive.