



OUTILS, ENSEIGNEMENTS ET PRATIQUES DE LA COOPÉRATION POUR LE DÉVELOPPEMENT

En pratique

PARTAGE DES CONNAISSANCES EN MATIÈRE DE SERVICES NUMÉRIQUES AUX CITOYENS AXÉS SUR L'UTILISATEUR – L'EXPÉRIENCE DE LA COLOMBIE

Messages clés

En 2019, le ministère colombien des Technologies de l'information et des communications (MinTIC) et le Government Digital Service (GDS) du Royaume-Uni sont convenus d'échanger des informations et de partager des connaissances sur la mise en place de services publics numériques. Cette étude de cas décrit la manière dont les deux équipes ont collaboré pour analyser et améliorer le portail numérique créé par la Colombie à l'intention des citoyens

Ce contenu fait partie de la [série « En pratique » consacrée à la transformation numérique](#), produite en collaboration avec le rapport [Coopération pour le développement 2021: Pour une transformation numérique juste](#).

Mots-clés

[Innovation](#) | [Partenariats](#) | [Transformation numérique](#)

Partenaires clés

[Colombie](#) | [Royaume-Uni](#)

Défi

Le MinTIC a déterminé qu'il manquait une solution technologique normalisée pour faciliter la relation et les interactions entre les institutions publiques et les citoyens. Les informations sur les services publics étaient disséminées entre plus de 8 000 pages internet différentes, publiées par diverses institutions publiques et toutes hébergées sur le site gov.co. D'où une fragmentation et une complexité pour l'utilisateur, qui entravaient l'accès des citoyens aux informations et services publics. Bien que l'expérience utilisateur soit une dimension importante de la stratégie de transformation numérique de la Colombie, le MinTIC disposait de compétences limitées en la matière.

La Colombie a noué un partenariat avec l'équipe du GDS du Royaume-Uni afin d'analyser et d'améliorer son portail numérique destiné aux citoyens. Ce partenariat a débuté en octobre 2019, par une demande formulée par l'intermédiaire de l'Ambassade de Grande-Bretagne pour que le MinTIC bénéficie d'un accompagnement dans la conception et la consolidation des fondations de son système numérique. Le [partenariat](#) poursuit cinq grands objectifs : l'échange d'informations et le partage d'expérience en matière de création de services accessibles et axés sur les utilisateurs ; un accompagnement pour que la priorité soit donnée à des normes ouvertes en matière d'information et de logiciels publics ; la recherche de possibilités de collaboration avec le secteur des technologies de l'information ; le renforcement des compétences et des capacités en matière numérique au sein de l'administration ; et l'amélioration des services publics numériques.

Approche

Au cours des trois dernières années, en partenariat avec le GDS du Royaume-Uni, le MinTIC s'est doté de solutions techniques plus performantes pour améliorer la fourniture de services et d'informations sur les 8 000 pages du portail numérique de la Colombie destiné aux citoyens. Le programme comportait une phase d'analyse, suivie d'une phase de mise en œuvre technique.

La phase d'analyse englobait elle-même un audit technique du portail [gov.co](#), axé sur les mesures de protection applicables à un portail robuste et sécurisé hébergeant l'ensemble des services publics, ainsi qu'une étude documentaire technique du site en place, et a abouti à la formulation d'une série de recommandations visant à créer un site « sécurisé par défaut ». Cette phase d'analyse a permis à l'équipe de l'unité des services numériques aux citoyens (Servicios Ciudadanos Digitales, SCD) de la Colombie, qui gère le portail [gov.co](#), de redéfinir et de reconfigurer ses processus et ses méthodes d'exécution internes et externes afin de contribuer à développer encore le portail numérique destiné aux citoyens.

Pendant la phase de mise en œuvre, l'équipe de la SCD et le GDS du Royaume-Uni ont travaillé ensemble pour :

- **Mettre au point une méthode de conception des services.** L'équipe de la SCD a organisé des séances de travail collaboratif avec des parties prenantes afin de partager des connaissances et des enseignements sur la mise en place de services publics numériques en s'appuyant sur l'expérience de l'équipe du GDS.
- **Adopter de nouvelles méthodes de travail et acquérir de nouvelles compétences.** L'équipe de la SCD a été formée aux méthodologies agiles et à l'utilisation efficiente des ressources. Le partenariat avec le Royaume-Uni l'a aidée à acquérir de nouvelles connaissances et de nouvelles compétences. Par ailleurs, le MinTIC a recruté des spécialistes de la conception axée sur l'utilisateur pour renforcer ses capacités internes.
- **S'inspirer de modèles internationaux.** En 2020, la SCD a adapté et lancé la [plateforme estonienne X-R OAD](#).

Résultats

- La phase d'analyse et plusieurs ateliers organisés de concert avec l'équipe du GDS ont abouti à des **améliorations tangibles de l'expérience des utilisateurs de gov.co** et d'autres services, comme le [dossier citoyen numérique](#), dans lequel sont enregistrées les démarches numériques des citoyens auprès de l'administration, et l'authentification numérique.

- Depuis le lancement de sa version 2.0, en décembre 2020, le portail gov.co a reçu **plus de 9 millions de visites** ; 126 715 internautes ont adhéré au service d'authentification et 8 346 au dossier citoyen numérique (au 3 novembre 2021).
- La nouvelle version du portail des services numériques aux citoyens a suscité **l'intérêt et des réactions positives de pairs**. La Colombie a partagé son expérience avec des partenaires tels que l'Espagne, l'Équateur, le Costa Rica, le Pérou, la République dominicaine et le Brésil. En 2021, le MinTIC a présidé le comité de direction du Réseau des chefs de file du cybergouvernement en Amérique latine et dans les Caraïbes ([Red GEALC](#)). Cette fonction, conjuguée à l'expérience acquise par la SCD, permet à la Colombie de plaider pour le développement des services numériques destinés aux citoyens auprès des autres pays d'Amérique latine.
- Le travail accompli par le pays en matière de services numériques destinés aux citoyens a également abouti à l'établissement de **partenariats avec le Fonds des Nations Unies pour la population (FNUAP) et avec la Banque interaméricaine de développement (BID)**.

Enseignements tirés

- **Concevoir des services numériques exige d'adopter une approche axée sur l'utilisateur.** Il convient de placer les utilisateurs et leurs besoins au centre de chaque étape de la conception. La prise en compte des retours d'information a permis à l'équipe de la SCD d'améliorer l'expérience utilisateur des institutions et des citoyens.
- **Les connaissances sont mieux partagées lorsqu'il est facile d'y accéder.** En juillet 2021, gov.co a lancé une boîte à outils en ligne <https://www.gov.co/biblioteca> contenant des outils et des astuces pour faciliter l'utilisation du portail par les institutions et les citoyens.
- **Cultiver une capacité d'adaptation aux nouvelles méthodes de travail.** Les compétences non techniques de l'équipe de la SCD ont joué un rôle essentiel et ont été précieuses pour négocier le protocole d'accord avec le Royaume-Uni et la conception de gov.co.
- **Les données et la recherche sont les principaux leviers de la conception des services.** Les décisions prises pour améliorer les bases de données publiques se sont appuyées sur l'outil d'analyse PowerBI, un outil libre accessible à tous.
- **Apprendre des partenaires internationaux apporte une valeur ajoutée.** Le partenariat avec le GDS du Royaume-Uni a constitué un atout inestimable pour l'équipe colombienne. Les partenaires au développement internationaux apportent une valeur ajoutée optimale lorsqu'ils partagent des enseignements et leur expertise sur les défis que les pouvoirs publics tentent de relever. Il s'agit là d'une bonne pratique.

Informations supplémentaires

Gouvernement de la Colombie, *Digital Citizen Folder*, <https://carpetaciudadana.and.gov.co>.

Gouvernement de la Colombie, *Public Entities Toolbox 'Caja de Herramientas', Guidelines Library*, <https://www.gov.co/biblioteca>.

Gouvernement de la Colombie, *Review of a partnership between Colombia and the United Kingdom for the digital transformation of the Colombian State*, https://www.gov.co/uploads/14122020_Blog_MoU%20_English_fv.pdf.

PowerBi, transactions numériques en Colombie , <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOTM2NWU2YWMTMGZiZi00YzQwLWIwZGMtYzIxMjQ4ZWZjZDZlIiwidCI6IjFhMDY3M2M2LTl0ZTEtNDc2ZC1iYjRkLWJhNmE5MWEzYzU4OCIsImMiOiR9>.

PowerBi, statistiques de fréquentation du site gov.co , <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNzUzZmE4MTUyYjEzMi00NjcxLWFINjAtMTBkZTUyZTk5NTE4IiwidCI6IjFhMDY3M2M2LTl0ZTEtNDc2ZC1iYjRkLWJhNmE5MWEzYzU4OCIsImMiOiR9&pageName=ReportSection2eb8b0e9bdcd0b508d58>.

Ressources de l'OCDE

OCDE (2022), *Coopération pour le développement 2021: Pour une transformation numérique juste*, <https://doi.org/10.1787/a512ab8e-fr>.

Dernière mise à jour : 06-04-2022