

Le rôle du numérique dans l'accès aux services publics dans le grand Lomé

The role of digital in access to public services in greater Lome

Omar Steeves Koffi BOGUI

steevesboqui@yahoo.com

Université de Paris-Nanterre

Kisito Friday DZIWONOU

kisitodziwonou@gmail.com

Université Le Havre Normandie

Résumé

Depuis quelques années, l'accès des populations aux services publics se pose comme un défi épineux pour les Etats africains. Les technologies de communication et d'information sont devenues les outils incontournables pour répondre aux défis d'accessibilité des services publics par les populations. Le numérique offre assez de possibilités pour assurer et réduire la fracture qui règne dans l'octroi des prestations publiques au profit des populations. Conscient de ces avantages, le Togo s'est doté de politiques adéquates à travers son Ministère de l'Économie Numérique afin de dématérialiser et de faciliter l'accès aux services publics. La matérialisation de cette volonté politique s'explique par la mise en place des plateformes numériques notamment celle du site service-public pour la demande des pièces d'identité, la demande du casier judiciaire, la demande d'un duplicata, d'un certificat de nationalité, le suivi de la demande initiale de nationalité et la demande de passeport dans le Grand Lomé. L'objectif de cette recherche est d'analyser la contribution du site service-public dans l'accès aux prestations des services publics. Cet article a mobilisé des données d'un sondage effectué en ligne auprès des populations du Grand-Lomé. Les résultats montrent que les populations sont informées de l'existence du site service-public et l'utilisent pour la demande du casier judiciaire, dans la majeure partie des cas, à cause du délai de traitement court. Le niveau faible de connexion ainsi que la limitation des options de paiement rendent difficile l'usage de la plateforme. Toutefois, le site service-public apporte une proximité numérique, qui vient effacer dans le Grand Lomé la distance géographique entre les lieux d'habitations des populations et les services publics.

Mots clés : Grand Lomé, plateforme numérique, services publics, digitalisation, ville durable

Abstract

For some years now, public access to public services has been a thorny challenge for African countries. Communication and information technologies have become essential tools for meeting the challenges of public service accessibility. Digital technology offers a wealth of possibilities for ensuring and reducing the divide in the provision of public services, to the benefit of the population. Aware of these advantages, Togo has adopted appropriate policies through its Ministry of the Digital Economy to dematerialize and facilitate access to public services. The materialization of this political will can be explained by the setting up of digital platforms, notably the service-public site, to request identity documents, criminal records, duplicates, certificates of nationality, follow-up on initial applications for nationality and passports in Greater Lomé. The aim of this research is to analyze the contribution of the service-public website to access to public services. The article draws on data from an online survey of the population of Greater Lomé. The results show that people are aware of the existence of the service-public website, and use it to request criminal records, for the most part because of the short processing time. The low level of connection and limited payment options make it difficult to use the platform. However, the service-public site brings digital proximity to the Greater Lomé area, erasing the geographical distance between people's homes and public services.

Key words: Greater Lomé, digital platform, public services, digitisation, sustainable city

Introduction

Les transformations induites par les technologies ont touché de nombreux domaines d'activités humaines. Depuis quelques décennies, les technologies ont intégré les services publics notamment dans les pays du Nord. C'est une occasion à saisir en vue de rendre efficaces les services administratifs, mais aussi les services publics en général par le biais de l'innovation de procédé et de produit (Y. Algan, M. Bacache-Beauvallet, A. Perrot, 2016, p.1). Pour eux, l'innovation de procédé permet de mettre en œuvre des méthodes de production ou de distribution nouvelles ou considérablement améliorées. Par contre, l'innovation de produit permet la création de nouveaux services grâce aux technologies numériques permettant de mettre à profit la contribution de la « multitude », c'est-à-dire le rassemblement, sur des plateformes, d'informations apportées de manière décentralisée par de nombreux utilisateurs, puis d'utiliser ces informations pour offrir de nouvelles formes de services. L'intégration de ces technologies dans les services publics contribue à l'amélioration et l'efficacité de l'action publique. Toutefois, cela nécessite assez d'efforts sur le plan organisationnel basé sur la transparence dans leur utilisation et dans la gestion des données.

Cependant, même si l'Afrique reste encore le continent le moins avancé en termes d'intégration du numérique dans l'administration (Enquête des Nations Unies sur l'administration électronique, 2018), les États africains s'engagent de plus en plus dans ce domaine. Cet engouement pour la e-administration s'accompagne de l'augmentation du taux d'usage de l'Internet en Afrique. Selon le rapport Digital 2020 de Hootsuite et We Are Social (cité par S. Badaoui, R. Najah, 2021, p.7), « le nombre d'utilisateurs d'Internet et de détenteurs d'abonnement mobile s'élèvent en Afrique respectivement à 34% et 81% de la population totale africaine, soit respectivement 453 millions et 1,08 milliard d'habitants ». Quant aux abonnements de téléphonie mobile, 477 millions de subsahariens en possédaient en 2019. De plus, d'ici à 2025, l'Afrique Subsaharienne abritera 50% soit 614 millions d'abonnés (The Mobile Economy Sub-Saharan Africa 2020, p3). La maturité de l'e-administration a progressé durant ces dernières années, selon l'indice de développement e-gouvernement (EGDI) de l'étude « United Nations E-Government Survey¹ qui s'élève à 0,3423 en 2018 contre 0,2882 en 2016 (Enquête des Nations Unies sur l'administration électronique, 2018). A l'instar des pays africains en course vers l'e-administration, le Togo, s'est investi au travers des ateliers techniques et a lancé son écosystème depuis 2017. Il s'est agi de la mise en place de 4 sites dédiés notamment au portail pays (togo.gouv.tg)², au journal officiel (jo.gouv.tg)³ et au service public (service-public.gouv.tg)⁴.

L'emploi du numérique au Togo s'est renforcé pendant la crise sanitaire de COVID-19 dans le domaine de l'enseignement supérieur notamment à l'Université de Lomé⁵. L'enseignement avait continué à être dispensé par le biais de la plateforme Moodle⁶ et aussi du Telegram Messenger⁷ où enseignants et étudiants interagissent. Si la transformation numérique dans l'administration Togolaise n'est plus à démontrer, la pandémie de COVID-19 a rappelé l'urgence de l'accélération de la digitalisation des services. C'est dans cette optique que

¹ L'EGDI fonde son étude sur des indicateurs les infrastructures, les ressources humaines et les services en ligne pesant chacun 33% dans le résultat final.

² togo.gouv.tg : est la plateforme numérique du gouvernement togolais qui informe les populations sur l'administration du pays

³ jo.gouv.tg : est la plateforme numérique du journal officiel togolais

⁴ service-public.gouv.tg : est la plateforme numérique proposant les services publics

⁵ L'Université de Lomé : est fondée le 14 septembre 1970 et anciennement connue sous le nom de « université du Bénin ». En 2001, l'appellation « Université du Bénin » est modifiée par décret N° 2001-024/PR du 09 mars 2001. L'Université du Bénin devient alors Université de Lomé (UL). Elle est la première université du Togo et compte plus d'étudiants (avec son effectif estimé en 2015 à 44 525 étudiants).

⁶ « Moodle » est l'abréviation de Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment. Moodle est une plateforme pour les enseignants et formateurs à créer et gérer des cours en ligne axés sur l'interaction et la construction collaborative de contenus.

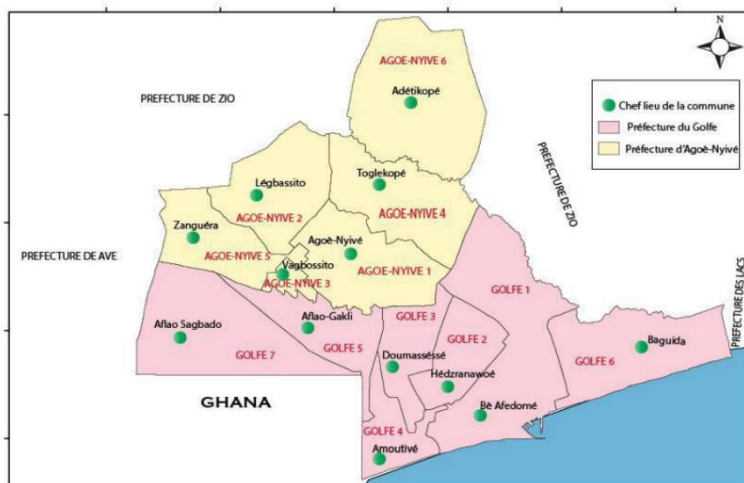
⁷ Telegram Messenger est une application et un service de messagerie instantanée multiplateforme en freemium hébergé dans un cloud.

l'Agence Togo Digital (ATD) a été créée pour accompagner l'administration togolaise dans sa digitalisation. À en croire, le média first⁸, « le gouvernement ambitionne, d'ici 2025, de dématérialiser 20 services publics, avec en toile de fond, la digitalisation de 75% des démarches administratives »⁹. L'un des projets déjà réalisés est la mise en place du portail national des services publics où plusieurs services digitalisés sont effectifs notamment la demande de passeport, du permis de construire, du raccordement à l'électricité, de la carte de séjour, et du e-visa. Intervenant dans un territoire empreint d'inégalités dans l'accès aux services publics, la mise en place de la plateforme nationale des services publics perçue comme une opportunité de modernisation des services publics renouvelle les interrogations sur ses avantages. Autrement, quelle contribution apporte-t-elle dans l'accès aux prestations des services publics ?

Cet article ambitionne analyser la contribution de cette nouvelle plateforme dans l'accès aux services publics. Nous partons de l'hypothèse selon laquelle la plateforme numérique des services publics contribue à un accès de tous aux services publics.

1. Présentation de la zone d'étude

La zone de cette étude est le District Autonome du Grand-Lomé au Togo (figure 1). Il est l'autorité locale représentant la ville de Lomé dans son ensemble (Journal Officiel, 2019, p.2, cité par cité par Y. M. Agbemedi, 2022, p 69). Le Grand Lomé est composé de deux préfectures regroupant 13 communes (Préfecture du Golfe et d'Agoè-Nyivé).



Source : Agetur, 2018 (cité par Y. M. Agbemedi, 2022, p 70)

Figure 1 : Les communes du Grand Lomé

2. Méthodologie de recherche

La méthodologie de collecte de données fait l'état des lieux des études sur les usages des TIC dans l'accessibilité aux services publics. La recherche documentaire a permis de faire un bilan des travaux sur la problématique de l'accès aux services publics en Afrique ainsi que l'intégration du numérique dans l'administration publique. Cette étude se fonde également sur la recherche de données de terrain inscrite dans une approche purement quantitative. La collecte des données de terrain s'est faite par le biais d'un questionnaire conçu à partir de la plateforme Kobotoolbox. Les données empiriques proviennent d'une enquête en ligne réalisée

⁸ Le site Togo First est une initiative de l'Agence Ecofin. Son objectif est tout d'abord de fournir aux investisseurs une information aussi fiable et précise que possible, sur l'évolution de l'économie et de la gestion publique du Togo.
⁹<https://www.togofirst.com/fr/tic/0507-10264-au-togo-le-gouvernement-veut-digitaliser-75-des-demarches-administratives-d-ici-2025>

en mai 2023 auprès de 70 personnes (usagers ou non usagers). L'échantillon des personnes enquêtées a été fait via un sondage aléatoire diffusé via les réseaux sociaux (whatsapp, linkedin) et aussi par transmission entre connaissances. Les questions ont porté sur la connaissance, l'utilisation des plateformes numériques, d'une part, sur l'appropriation et l'appréciation, d'autre part. Par rapport aux données quantitatives, nous avons fait usage du logiciel Rstudio suite à leur extraction du serveur Kobotoolbox en fichier de format Xls afin de générer les tableaux d'effectifs et de fréquences. Le logiciel Excel a servi à la réalisation et à la mise en forme des tableaux et graphiques réalisés.

3. Résultats

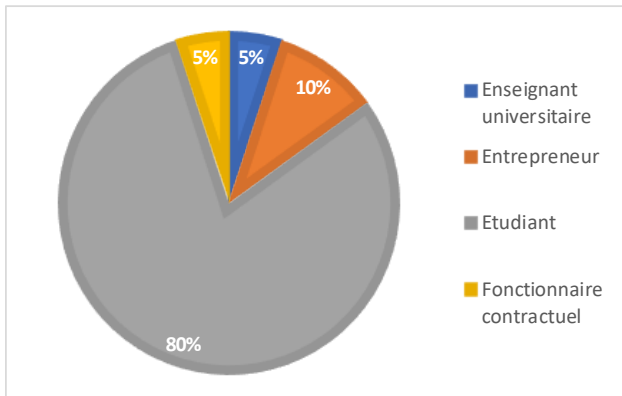
L'analyse des résultats s'est faite en deux étapes. La première porte sur la connaissance et l'utilisation des plateformes numériques et la seconde sur la question d'appropriation et de l'appréciation de l'innovation.

3.1. CONNAISSANCE ET UTILISATION DES PLATEFORMES NUMERIQUES

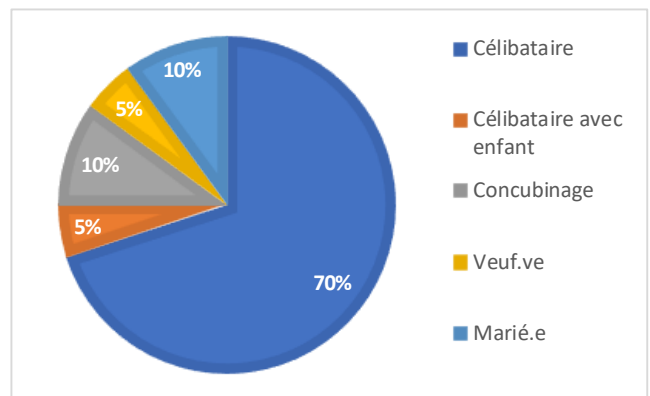
La question de la dématérialisation des démarches est devenue une priorité au sein des gouvernements du Sud. Le Togo fait partie de ces pays qui ont compris l'importance et l'association du numérique aux divers domaines publics afin d'alléger les lourdeurs administratives. Cependant, la transformation digitale est « un processus qui vise à améliorer une entité en déclenchant des changements importants dans ses propriétés grâce à des combinaisons de technologies de l'information, de l'informatique, de la communication et de la connectivité » (Vial, 2019, p. 9). L'argumentaire de cette section se structure en deux niveaux : le profil socio-démographie des répondants, la connaissance et usage de la plateforme service public.

3.2. LA SOCIO-DEMOGRAPHIE DES INDIVIDUS

La digitalisation des services publics permet la concertation de plusieurs acteurs. Les principaux sont les utilisateurs de ces nouveaux dispositifs. D'après les résultats des recherches effectuées, il ressort que les répondants de sexe masculin (90%) sont plus majoritaires par rapport à celle des femmes (10%). Les répondants sont majoritairement des étudiants qui représentent 80% de notre échantillon, des entrepreneurs (10%), de fonctionnaire contractuel (5%) et les enseignants du supérieur (5%) (figure 1). La diversité au niveau de leur situation matrimoniale est très importante. Comme l'indique la figure 2, 75% des enquêtés sont des célibataires dont un avec enfant. Les unions concubines et les mariés représentent respectivement 10%, et les veufs 5%. Quant à l'âge, les données de terrain montrent que 40% des répondants ont un âge compris entre 26-31 ans, 35% entre 21-25 ans et 25% entre 37-43 ans. À cet effet, l'âge moyen des enquêtés est de 28 ans avec un maximum de 43 ans et un âge minimum de 21 ans. On peut donc conclure que cette population est très jeune. Au regard des données disponibles, un constat amer est porté vers les femmes, qui encore, ont du mal à l'appropriation du numérique. La question de la fracture numérique est de mise. Une grande partie de la population du Grand-Lomé est exclue de ces innovations. Les disparités observées suscitent des interrogations. L'innovation numérique n'accroît donc pas l'inégalité au détriment de l'égalité ? L'égalité est un principe premier des services publics mais aussi une valeur républicaine. Elle favorise donc l'égalité devant les services publics et l'égalité d'un accès équitable à ces derniers. Quoi qu'on dise, l'accès aux services publics n'est donc pas équilibré partout. Le taux de couverture varie d'un pays à un autre et même dans les régions d'un même pays. Tel est le cas de ce que nous observons au Togo. Elles créent davantage des écarts, puisque, de nature, les individus sont inégaux face aux technologies.



Source : Données de terrain, mai 2023
Figure 1 : Profession des enquêtés



Source : Données de terrain, mai 2023
Figure 2 : Situation matrimoniale enquêtés

3.3. CONNAISSANCE ET UTILISATION DE LA PLATEFORME SERVICE PUBLIC

L'usage d'un dispositif innovant se fait uniquement si elle est connue de tous. Dans le Grand Lomé, on constate que toute la population n'a pas connaissance du processus de digitalisation des services publics ni des avancées à ce jour. C'est ce que reflètent ces chiffres. 80% des répondants estiment avoir connaissance de ce nouveau système contre 20% qui ne sont pas informés de cela. Parmi les individus ayant connaissance du dispositif, 55% ont une fois opté pour l'utilisation de ces services en ligne et 45% des répondants ont recouru à ces dernières, une à quatre fois dans l'année. Mais avant d'en arriver à la situation présente, un détour sur les pratiques anciennes s'impose. Que ce soit la demande de nationalité ou de casier judiciaire, les individus devraient se déplacer peu importe leur position géographique avec des documents physiques certifiés par les autorités compétentes pour toutes démarches. Les demandeurs se levaient très tôt afin de pouvoir être reçus à temps. La même routine est faite quant au retrait des demandes effectuées. Face aux besoins des pouvoirs publics à offrir des services publics efficaces et efficients, ainsi que de satisfaire les besoins de tous les citoyens-usagers, l'intégration de la digitalisation s'est avérée un impératif. L'e-administration publique fait bouger les contours des missions traditionnelles de l'administration. Dans le Grand Lomé, l'avènement de la digitalisation des services publics, couplé de la disponibilité de la connexion Internet, favorise l'accessibilité des populations aux diverses prestations de services publics présentés dans l'image 1.

 Education & Formation Examens, Concours, Bourses d'études...	 Emploi & Sécurité sociale Volontariat, Carte de demandeur d'emploi, Cotation sociale...	 Papiers & Citoyenneté Etat civil, Nationalité, Passeport, Visa, Carte de séjour...	 Fiscalité, Foncier & Douanes Titre foncier, Justificatif fiscal, Taxes, Redevances...	 Agriculture, Elevage & Industrie Enrôlement des petits agriculteurs...
 Santé & Protection sociale Assurance maladie, Enrôlement aux aides sociales...	 Loisirs, Media & Culture Annonces média, Ticketing...	 Habitat & Transport Branchement d'eau et/ou d'électricité, Immatriculation de voiture...	 Justice Homologation, Dossiers contentieux, Divorce...	 Sécurité & sûreté Déclaration de pertes, Dépôt de plaintes...

Source : <https://service-public.gouv.tg/>

Image 1 : Offres de la plateforme service public de l'administration togolaise

Le site service-public présente différents services qui nécessitent des besoins spécifiques. L'usage des plateformes numériques peut varier en fonction des motifs des populations, comme le montre le tableau I.

Tableau I : Répartition des différentes utilisations des plateformes numériques

Motifs de l'usage des plateformes numériques	Pourcentage (%)
Demande de casier judiciaire	45
Demande de passeport	25
Demande branchement électricité	10
Obtenir un duplicata	5
Suivi de la demande initiale de nationalité et/ou du passeport	10
Certificat de nationalité	5
Total	100

Source : Données de terrain, Mai 2023

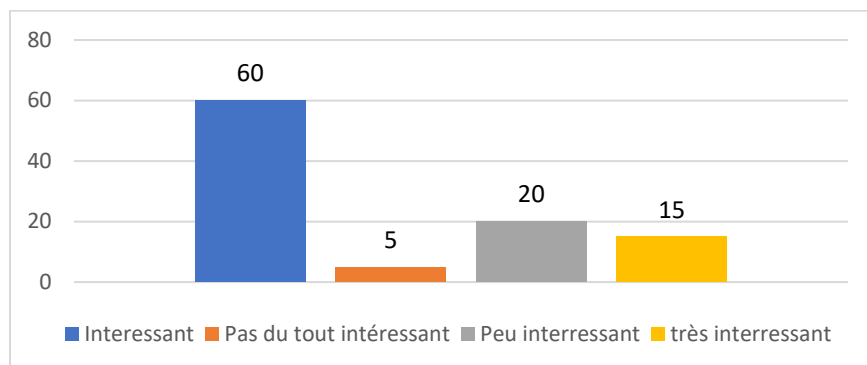
En se référant au tableau 1, on constate que le site service-public est sollicité pour divers motifs. Cependant, 45% des usagers de la plateforme en ont recouru pour des demandes de casier judiciaire, et 25% pour une demande de passeport. 10% des usagers l'utilisent pour une demande de branchement d'électricité, de suivi de demande initiale de nationalité et/ou du passeport. 5% pour obtenir un duplicata et le certificat de nationalité. La demande de casier judiciaire reste le motif d'usage de la plateforme le plus prononcé, cela montre que ce sont des personnes qui sont dans des procédures administratives ou de contrôles, tels que l'embauche pour un emploi ou l'obtention d'un visa.

3.4. APPROPRIATION ET APPRECIATION DU CHANGEMENT SURVENU

Depuis les années 1990 à 2022, la dématérialisation des services de l'administration publique n'était pas envisagée par les pouvoirs publics en place. Mais, avec les récents événements dont la course de chez soi, les besoins des administrés ne cessent de grandir. Ce qui accentue donc les besoins des populations. S. Charlot, et al ; (2020, p.11), « on observe avec le mouvement de périurbanisation, l'apparition d'importantes tensions sur les services publics, l'offre de services et d'équipement ayant du mal à suivre le rythme de la périurbanisation ». La mise en place d'une plateforme de prestation de services publics est une innovation sans pareille, dans le cas du Grand Lomé. Outre la connaissance des offres, l'analyse de l'appropriation et de l'appréciation de la plateforme par la population est essentielle dans notre travail.

À la suite de l'utilisation du site service-public, d'après les données enregistrées, les interviewés (60%) estiment intéressant l'utilisation du site service-public, et 15% des répondants trouvent très intéressant ce dispositif. À la question de savoir ce qui rend intéressant cette innovation, les uns et les autres font savoir, à travers divers arguments, la particularité de cette dernière. En premier lieu, l'introduction du numérique pour l'offre de service public via un site permet de réduire la fracture spatiale. Elle offre une opportunité de proximité géographique, qui autrefois n'était pas possible à cause des différents mouvements migratoires (source d'urbanisation et de périurbanisation). La digitalisation des services publics favorise une proximité numérique au détriment de la distance spatiale existante entre les lieux d'habitations et les lieux de service. Les utilisateurs évoquent l'éradication ou la diminution des effets de corruption qui pesaient sur eux quand il s'agissait de faire les démarches de manière physique. L'avènement de la plateforme a éradiqué la corruption du fait que les démarches se font de manière virtuelle. La rapidité des services offerts permet une délivrance en moins de 24h pour les demandes de casier judiciaire contre un délai de 2 à 3 jours ouvrés (dépôt et retrait y compris) autrefois. Ce délai à titre indicatif peut être rallongé, si au cours du traitement des demandes surviennent des incohérences, l'égaré de certaines pièces fournies, ou encore si les juges sont indisponibles et injoignables pour apposer leurs signatures qui accordent l'authenticité aux documents. L'utilisation du site service-public a facilité la réduction des coûts de transports pour toutes les démarches administratives selon certains répondants. Ces raisons évoquées illustrent bien l'impact de cette innovation sur le quotidien des individus.

À l’opposé, des interviewés qui ventent le mérite du site service-public, d’autres ne sont pas satisfaits des améliorations. Cependant, 20% des interviewés déclarent peu intéressant le nouveau dispositif et 5% ne trouvent pas du tout intéressant ce dernier. Ils évoquent comme motif la complexité de la procédure de demande liée aux manques d’instruction en cas de difficulté. Aussi, les interviewés expriment l’importance de l’utilisation de la bonne connexion Internet pour accéder au site. Il s’agit du débit très faible en termes de data Internet dans certaines localités mettant en boucle tout le site. Bien que la majorité des répondants manifestent un avis positif sur le site service-public, certains ont eu une mauvaise expérience.



Source : Données de terrain, Mai 2023

Figure 4 : Appréciation du dispositif numérique public

Toute innovation présente des insuffisances qu’il faut recenser afin de les corriger. Dans le cadre de cette recherche, les données de terrain révèlent que le site service-public est très lourd, moins fluide et très lent mais aussi très complexe en cas d’utilisation. Ceci est lié aux ressources trop lourdes ou très mal optimisées (images, fichiers informatiques), ces images et fichiers sont des consommatrices de la bande passante. L’effet de saturation du serveur et le risque de sécurité sont également des indicateurs à prendre en compte. En dernier recourt, la lenteur peut aussi provenir du navigateur utilisé pour effectuer les demandes. Aussi, la durée de traitement et la notification des demandes sont très lentes. Pour finir, le système de paiement présente des bugs répétitifs et très limitatifs en matière d’option de paiement. Ce qui entraîne une saturation du système de solde. La limitation des possibilités de paiement contribue à la lenteur et à la saturation du site. À cela s’ajoute le mauvais état de la connexion Internet qui favorise le désistement de la population à l’utilisation de services. Ces insuffisances sont source de non-utilisation du système.

4. Discussions

L’ambition affichée de notre article est sans contexte celle d’analyser la contribution du numérique dans l’accès des populations aux services publics dans le Grand Lomé. Perez et Schwab affirment que « le passage de la société actuelle info-industrielle à une société numérique entraîne le déploiement de nouvelles technologies, de nouveaux concepts et de nouvelles façons de produire et d’organiser de la valeur » (Perez, 2010 ; Schwab, 2016 cités par M. Nielsen, Morten, 2022, p.50). Les résultats de notre recherche montrent en premier lieu le niveau de connaissance et les motifs d’usage de la plateforme numérique. La majorité des répondants sont informés de l’existence de la plateforme. La moitié de la population mondiale est à ce jour connectée (Nielsen, 2022, p.50), ce qui montre que les populations sont plus susceptibles de s’informer sur les actualités. Le cas des répondants s’explique par le fait qu’ils habitent dans une zone (Grand Lomé) où l’information sur les actions du pouvoir public est très accessible par les sensibilisations, les communiqués de presse ou au travers des journaux télévisés. Les motifs d’usage de la plateforme numérique se basent en majorité sur la demande du casier judiciaire.

Enfin, nos résultats montrent la manière dont la population apprécie et s'approprie la plateforme numérique de services publics. La digitalisation se fonde sur les effets de l'interaction entre la technologie digitale et les utilisateurs/fournisseurs de services publics (Voss et Rego, 2019 cités par Y. Vereycken, L. Meylemans et S. Bernard, 2020, p.13). En effet, la technologie devient un canal essentiel qui façonne nos sociétés et nos comportements. Tout ceci change l'habitus de l'humain. Ce changement passe par deux niveaux : la première se réfère à la familiarisation des administrés au dispositif et la seconde fait état de son appropriation. Les populations du Grand Lomé éprouvent de la satisfaction à l'égard de la plateforme pour la rapidité du traitement des demandes et la réduction des coûts de transport pour les démarches administratives. Selon Nielsen « La transformation numérique de la société et du secteur public offre autant d'opportunités que de risques » (M. Nielsen, 2022, p.50). Si les demandes sont transmises en ligne et que la plupart ne se déplacent pas, l'usage de la plateforme contribue à la protection de l'environnement et par ricochet à la fabrication d'une ville durable. Ainsi, toute transformation numérique offre des avantages autant que de défis socio-économiques, y compris dans le secteur public (Unu-Egov, 2019 ; Undesa, 2020 b cités par M. Nielsen, 2022, p.50). Aujourd'hui, la demande de casier judiciaire qui se fait en ligne permet à chaque citoyen d'avoir cet acte dans les délais requis. Ceci a contribué d'une part à combler les désirs des citoyens et d'autre part à s'inscrire dans une démarche de modernisation des services publics de l'administration togolaise. Dans le même sens, Gupta et al. (2008 cités par Ouajdouni et al 2020, p.408) affirment que « l'usage des TIC dans le secteur public favorise l'efficacité des services et la transparence ainsi que l'amélioration de la responsabilisation dans les procédures de la gestion de l'administration publique ». Avec le site service-public, on assiste à une proximité numérique qui efface la distance géographique existante entre les lieux d'habitations et les services publics. En dépit, des avantages de la plateforme, des insuffisances telles que la lenteur du traitement des demandes et aussi la limitation des modes de paiement rendent difficile l'usage de la plateforme. À cela s'ajoute le mauvais état de la connexion internet qui favorise le désistement de la population à l'utilisation de la plateforme.

Conclusion

Au terme de ce travail de recherche, portant sur le rôle du numérique dans l'accès des populations aux services publics, il est important de replacer le contexte justificatif. Les conséquences de l'urbanisation des centres urbains africains, particulièrement dans le Grand Lomé entraînent la périurbanisation qui par ricochet exacerbent les difficultés d'accès aux services publics des populations. Dorénavant, les seuls bénéficiaires des services de base sont ceux qui habitent les centres villes, qui, jadis, étaient plus ou moins équipés. La digitalisation des services publics devient le moyen pour assurer l'accès des populations du Grand Lomé aux prestations publiques. Le numérique apparaît comme un indéniable facilitateur de l'accès aux services publics, tant qu'il permet l'émergence de nouveaux services publics et simplifie le fonctionnement du service. Nous émettons comme hypothèse de recherche : la plateforme numérique des services publics contribue à un accès de tous aux services publics. Employant une approche quantitative, nous avons mobilisé des données quantitatives au moyen d'un sondage en ligne.

Les résultats nous montrent une connaissance de la plateforme par la majorité des populations avec des motifs d'usage divers dont la demande du casier judiciaire demeure la plus prononcée. Quant à l'appropriation et l'appréciation de la plateforme, les utilisateurs trouvent satisfaction en termes de délai de traitement des demandes et de réduction des coûts de transport pour les démarches administratives. Au-delà des avantages de cette plateforme, des insuffisances telles que la lenteur de traitement et de la notification des demandes ainsi que la

limitation du système de paiement constitue un blocage pour des usagers qui veulent pleinement profiter de l'innovation en s'offrant des services.

En effet, cette recherche s'est focalisée sur l'évaluation de l'action publique en termes d'innovation. Il ressort que cette innovation crée une proximité numérique au détriment de la distance géographique. Face aux manquements observés, il convient de proposer des actions pour une optimisation du dispositif. La mise en place d'un guide d'utilisateur sur les pages du site service-public, qui, pour chaque demande faciliterait au mieux l'appropriation et l'usage par les demandeurs, d'une part, et, d'autre part, rendrait plus fluide le système numérique. Aussi, les mises à jour régulières de la plateforme éviteraient les bugs répétitifs. La réorganisation du système de paiement et la mise en place d'une cellule de réclamation permettront de rembourser les personnes, en cas de désagrément ou de service non fournis et/ou avec erreurs. Enfin, pour les demandes faites, la création des points de retraits et des facilitateurs pour apporter de l'aide en cas de difficultés lors du processus de demande serait un plus.

Références bibliographiques

- AGBEMEDI Makafui Yawa, 2022, *Production de la plage dans le grand Lomé (Togo) et le Greater Accra (Ghana) : pratiques, logiques, enjeux*. Sociologie. Université de Nanterre - Paris X ; Université de Lomé (Togo). Français. ffNNT : 2022PA100067ff. fftel-03987651f
- ALGAN Yann, BACACHE-BEAUVALLET Maya, PERROT Anne, 2016, « Administration numérique », *Notes du conseil d'analyse économique*, 2016/7 (n° 34), p. 1-12. DOI : 10.3917/ncae.034.0001. URL : <https://www.cairn.info/revue-notes-du-conseil-d-analyse-economique-2016-7-page-1.htm>
- AXELSSON Karin and MELIN Ulf, 2012, « Citizens' Attitudes towards Electronic Identification in a Public E-service Context: An Essential Perspective in the eID Development Process », *Electronic Government: 11th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2012*, Kristiansand, Norway, September 3-6, 2012, 260-272. ISBN : 978-3-642-33488-7 http://dx.doi.org/10.1007/978-3-642-33489-4_22
- CHARLOT Sylvie, AMET Xavier, CONTESTI Gaele, HILAL Mohamed, PIGUET Virginie, SCHMITT Bertrand, SELOD Harris, VISALLI Michel, 2008, « Périurbanisation, ségrégation spatiale et accès aux services publics ». PSE-Ecole d'économie de Paris (Postprint) halshs-00826248, HAL.
- FRIMOUSSE Soufyane, PERETTI Jean-Marie, 2021, « Repenser la culture d'entreprise après la crise Covid-19 », *Question(s) de management*, n°31, p. 151-206. DOI : 10.3917/qdm.211.0151. URL : <https://www.cairn.info/revue-questions-de-management-2021-1-page-151.htm>
- Global System for Mobile Communications Association (GSMA), 2020, *Rapport The Mobile Economy - Sub-Saharan Africa*.
- LYZARA Ria, PURWANDARI Betty, ZULFIKAR, Muhammad Fadhil et SANTOSO Harry B., 2019, « E-Government Usability Evaluation: Insights from A Systematic Literature Review », *ACM International Conference Proceeding Series*, New York, Association for Computing Machinery, Digital Library, p. 249-253.
- NIELSEN Meyerhoff Morten, 2022, « Services publics : une révolution numérique en marche », *Informations sociales*, 2022/1 (n° 205), p. 50-58. DOI :10.3917/inso.205.050. URL : <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2022-1-page-50.htm>
- NIELSEN Jakob, 2020, [1994], « Ten usability heuristics for User Interface Design », Norman and Nielsen group, Première publication le 24/04/1994, mis à jour le 15/11/2020, <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

NIELSEN Meyerhoff Morten, 2016a, « The Role of Governance, Cooperation, and eService Use in Current eGovernment Stage Models », Proceedings of the 49th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, IEEE, p. 2850-2860 ; 2016b, Digitising a small Island state: A lesson in Faroese, ACM International Conference Proceeding Series, New York, Association for Computing Machinery, Digital Library , 2019, Tutorial: How to create an ecosystem and framework for digital public sector service delivery, 6th International Conference on eDemocracy and eGovernment, Icedeg, IEEE.

OUAJDOUNI Abdelaziz, CHAFIK Khalid et BOUBKER Omar, 2020, « Transformation Digitale de l'Administration Publique au Maroc : Revue de littérature et état des lieux », *European Scientific Journal*, Vol. 16, N° 19, p. 406-432.

PEREZ Carlota, 2010, « Technological revolutions and techno-economic paradigms », *Cambridge Journal of Economics*, vol. 34, n° 1, p. 185-202.

SCHWAB Klaus, 2016, « The Fourth Industrial Revolution : what it means and how to respond », World Economic Forum.

SONHAYE Kondi Napo, 2015, *Le développement de l'administration électronique en Afrique : Réflexion sur les indicateurs de comparaison internationale à partir de l'exemple du Togo*, Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication de l'Université de LILLE 3 et doctorat unique de l'Université de LOME.

VIAL, Gregory, 2019, « Understanding digital transformation : A review and a research agenda », *SI : Review issue*, Vol. 28, n° 2, 118-144.

VOSS Eckhard, REGO Raquel, 2019, « *Digitalization and Public Services : A Labour Perspective*. Hamburg ».