



XVI Forum ministériel pour le développement en Amérique latine et dans les Caraïbes

BRIDGETOWN, BARBADE  
30-31 Oct - 1 Nov 2024



## RESILIENCE EN ACTION : POLITIQUES SOCIALES POUR NAVIGUER L'INCERTITUDE EN AMERIQUE LATINE ET DANS LES CARAÏBES

XVI Forum Ministériel pour le Développement en Amérique Latine et dans les Caraïbes

### Tableau Thématique 3 : Naviguer dans l'Incertain grâce à la Numérisation Inclusive et à l'Innovation Sociale

#### Note Technique

##### 1. Introduction

Les défis structurels persistants, tels que les inégalités, la forte vulnérabilité à la pauvreté et la faible productivité, ont contribué à ce que l'Amérique latine et les Caraïbes (ALC) soient plus durement touchées par l'impact de multiples crises. La numérisation inclusive et l'innovation sociale offrent de précieuses opportunités pour relever ces défis et promouvoir un développement inclusif et durable. En outre, elles sont fondamentales pour une trajectoire de développement juste, verte et résiliente pour la région.

Alors que les pays tentent de se relever de crises successives, la priorité est donnée à la réponse aux besoins et aux menaces immédiats, ce qui laisse peu de marge de manœuvre politique ou de volonté d'agir pour l'avenir. Cette situation est problématique, non seulement parce que la région reste vulnérable à de nouveaux chocs et que les problèmes sous-jacents demeurent intacts, mais aussi parce que si les opportunités offertes par la transition numérique ne sont pas saisies aujourd'hui, elles peuvent devenir des obstacles au développement qui pourraient finir par exacerber les problèmes structurels préexistants et générer de nouveaux défis pour la région.

La région ALC est un moteur d'innovation dans la conception et la mise en œuvre des programmes de protection sociale depuis la fin des années 1990, lorsque les premiers programmes de transferts monétaires conditionnels ont vu le jour au Mexique et au Brésil. Elle est également devenue pionnière dans le développement de systèmes de distribution innovants pour les transferts sociaux, notamment la mise en œuvre de registres sociaux et de paiements numériques. Aujourd'hui, avec l'avènement de la numérisation, les gouvernements ont une occasion unique d'accélérer le développement et d'adopter des solutions innovantes qui renforcent leur capacité à identifier les populations vulnérables, à améliorer l'efficacité, à réduire les coûts de distribution et à réagir rapidement aux crises.

La pandémie a entraîné des perturbations importantes dans le fonctionnement des institutions publiques, les obligeant à s'adapter rapidement à de nouvelles circonstances. Les méthodes traditionnelles de gouvernance et de prestation de services ont été remises en question, les institutions étant confrontées à des restrictions de mobilité et à des priorités changeantes. L'urgence de réagir en temps réel a assoupli certaines contraintes institutionnelles et [encouragé les organismes publics à expérimenter rapidement](#) des modes de fonctionnement alternatifs, ce qui a accéléré l'innovation.

Au-delà de l'adoption de mesures tampons pour assurer la continuité des services publics essentiels, la crise a ouvert des opportunités de réformes transformatrices dans l'administration publique qui auraient été difficiles à poursuivre dans des circonstances « normales ».



XVI Forum ministériel pour le développement en Amérique latine et dans les Caraïbes

BRIDGETOWN, BARBADE  
30-31 Oct - 1 Nov 2024



Si les innovations ponctuelles qui apparaissent en réponse à une crise peuvent offrir des avantages immédiats, elles ne suffiront peut-être pas à provoquer un changement durable et à accélérer la réalisation des Objectifs de développement durable (ODD). [Les experts soutiennent](#) que les gouvernements doivent être capables de s'adapter à l'évolution de l'environnement et d'intégrer systématiquement l'innovation au cœur de l'élaboration des politiques et de l'administration publique.

## 2. Renforcer la Résilience grâce à l'Innovation dans le Secteur Public

Pour que les gouvernements soient mieux préparés à gérer les crises futures, ils doivent identifier de manière proactive les menaces potentielles avant qu'elles n'apparaissent et développer des mécanismes pour y faire face avant qu'elles ne dégénèrent en crises, permettant ainsi la création de systèmes résilients. L'innovation sociale et la numérisation offrent aux gouvernements des pistes de transformation pour renforcer la résilience en se concentrant sur les deux domaines d'action essentiels suivants :

### 2.1 Identification des Risques

Au cœur des efforts de renforcement de la résilience se trouve la capacité à anticiper et à reconnaître les risques potentiels, qu'ils découlent de bouleversements économiques, de crises de santé publique ou de changements environnementaux. Les technologies peuvent jouer un rôle essentiel dans la rationalisation des processus d'identification des risques, permettant ainsi une évaluation plus rapide et plus précise des problèmes potentiels.

Les méthodologies et technologies de prospective telles que l'analyse des mégadonnées, les systèmes d'information géographique (SIG) et la modélisation prédictive peuvent améliorer considérablement l'identification des risques en fournissant aux gouvernements des outils d'analyse robustes. Par exemple, l'analyse des mégadonnées peut regrouper diverses sources de données, notamment les tendances démographiques, l'activité des médias sociaux et les données environnementales en temps réel, pour générer des informations sur les vulnérabilités émergentes au sein des communautés.

En République dominicaine, SIUBEN+ utilise l'analyse de données pour identifier les zones prioritaires et classer les ménages vulnérables. L'un des principaux outils est l'Indice de vulnérabilité aux chocs climatiques (IVACC), qui évalue la probabilité qu'un ménage soit affecté par des événements climatiques spécifiques. L'IVACC prend en compte trois facteurs : les caractéristiques du logement, le revenu estimé et la proximité des catastrophes naturelles. Cet outil aide le gouvernement à cartographier la vulnérabilité des ménages dans le registre social, améliorant ainsi la priorisation des politiques sociales.

Cette approche fondée sur les données permet aux décideurs politiques d'adopter une attitude proactive, en identifiant non seulement les problèmes existants, mais aussi les risques émergents qui pourraient menacer la stabilité de la société. Cette identification précoce permet d'intervenir en temps opportun, réduisant ainsi la probabilité que les risques se transforment en crises plus graves. De plus, cette compréhension plus approfondie des conditions actuelles et des risques potentiels permet aux décideurs politiques de recueillir des informations précieuses qui éclairent la prise de décisions efficaces tout en permettant des stratégies plus nuancées adaptées aux besoins spécifiques des communautés.



## 2.2 Solutions Adaptatives

Après avoir identifié les risques, les gouvernements doivent également se concentrer sur des solutions adaptatives qui répondent aux besoins immédiats et évolutifs des communautés vulnérables. La technologie peut permettre le développement de modèles de prestation de services innovants et améliorer la gestion des ressources publiques, ce qui conduit à terme à une prestation de services publics plus efficace et efficiente. En intégrant les nouvelles technologies dans les cadres de politique sociale, les gouvernements améliorent non seulement leur capacité à identifier et à répondre aux menaces, mais favorisent également une société plus résiliente, capable de s'adapter au changement et de se relever de l'adversité.

Pendant la pandémie de COVID-19, la capacité des gouvernements à numériser leurs services a été largement facilitée par la maturité de leurs stratégies, politiques et outils de gouvernement numérique existants, ce qui a permis de réagir rapidement pour assurer la continuité des services. Par exemple, le Secrétariat brésilien au gouvernement numérique a réussi à numériser plus de 1 000 services fédéraux peu après le début de la pandémie, tandis que le ministère équatorien des télécommunications (MINTEL) [a augmenté la disponibilité des services de 35 % à 70 %](#) au cours de la même année.

Les plateformes numériques, notamment les applications mobiles et les portails en ligne, jouent un rôle crucial dans la diffusion efficace d'informations essentielles en cas de crise, en veillant à ce que les populations touchées reçoivent des mises à jour et des ressources en temps opportun. Aux Bahamas, l'application AccessAbility envoie des alertes directement sur les téléphones des utilisateurs, garantissant ainsi que les personnes handicapées reçoivent des mises à jour en temps opportun sur les risques imminents, quel que soit leur emplacement ou leur handicap. L'application permet également d'accéder en un clic aux services d'urgence et propose des conseils détaillés sur les déplacements rue par rue pour aider les membres de la communauté à se déplacer en toute sécurité pendant l'évacuation.

La technologie peut également soutenir le développement d'interventions ciblées en permettant un suivi en temps réel et des boucles de rétroaction. Cela permet aux gouvernements d'ajuster leurs réponses en fonction de l'évolution des besoins des communautés tout en garantissant la fourniture efficace des ressources et de l'aide aux personnes touchées par les chocs. En Argentine, le gouvernement a renforcé sa réponse en matière de protection sociale grâce au « Programme Argentine », qui a utilisé des plateformes numériques pour les transferts d'argent. En intégrant les services financiers aux registres sociaux, le programme a rationalisé la distribution de l'aide aux personnes les plus touchées par la pandémie. Le gouvernement a adopté une approche d'autociblage, permettant aux ménages et aux particuliers de demander ces transferts, facilitant ainsi [une aide plus rapide et plus efficace](#) aux personnes dans le besoin.

En outre, les partenariats avec le secteur privé, le monde universitaire ou la société civile favorisent l'innovation sociale en tirant parti non seulement de l'expertise de chaque partie, mais aussi des technologies qui peuvent souvent catalyser la portée et l'impact des solutions résultant de cette collaboration. Un exemple notable au Pérou met en évidence la collaboration entre le ministère du Développement et de l'Inclusion sociale (Midis) et l'Université péruvienne Cayetano Heredia pour créer AnemiaApp, une application conçue pour la détection rapide de l'anémie chez les enfants. Utilisant un système portable à faible coût, cette application mobile capture des images numériques de l'œil et analyse les caractéristiques de la membrane externe. Les images sont ensuite traitées par un algorithme de réseau neuronal, qui évalue le niveau d'hémoglobine pour déterminer si une anémie est présente. Cette application est [particulièrement utile dans les régions éloignées](#) où l'accès à la technologie médicale avancée est limité.



XVI Forum ministériel pour le développement en Amérique latine et dans les Caraïbes

BRIDGETOWN, BARBADE  
30-31 Oct - 1 Nov 2024



Cette double approche, qui s'appuie sur des solutions innovantes pour identifier les risques et concevoir des mécanismes pour y faire face, permet aux gouvernements de créer des systèmes agiles qui non seulement réagissent aux crises mais atténuent également leurs impacts avant qu'ils ne se matérialisent. En adoptant ces stratégies innovantes, les gouvernements peuvent créer des systèmes résilients capables non seulement de répondre aux menaces immédiates, mais aussi de favoriser la durabilité à long terme et l'autonomisation des communautés.

### 3. L'Interopérabilité : Un Pilier de l'Innovation Tournée vers l'Avenir

De même qu'un ensemble de programmes fonctionnant de manière isolée ne constitue pas un système de protection sociale efficace, des innovations isolées sont susceptibles d'avoir des effets limités à long terme sur le renforcement de la résilience. Lorsqu'elles sont mises en œuvre dans le vide, les innovations peuvent être comparées à des pansements : elles peuvent répondre à des problèmes immédiats mais ne parviennent pas à s'intégrer dans le cadre institutionnel ou systémique plus large. Par conséquent, elles peuvent être facilement remplacées ou avoir du mal à gagner du terrain, ce qui conduit finalement à un gaspillage d'investissements.

L'infrastructure publique numérique (IPN) désigne les systèmes et services numériques fondamentaux qui permettent une prestation efficace de services publics à grande échelle, tels que les systèmes d'identification, les plateformes de paiement et les outils de partage de données. Elle constitue l'épine dorsale de l'interopérabilité entre les plateformes numériques du gouvernement, servant de couche intermédiaire entre l'infrastructure numérique physique des solutions de connectivité et de stockage et les applications développées sur cette base. Elle désigne les éléments de base du développement de services numériques transformateurs à l'échelle de la société. Le terme « public » dans l'IPN fait référence à l'accent mis sur l'intérêt public et le bien commun, plutôt que sur la propriété gouvernementale. En fait, le secteur privé a un rôle clé à jouer dans la conception et la mise en œuvre de l'IPN, en développant des cas d'utilisation et des services qui favorisent l'adoption, en tant que fournisseur de services et sources d'innovation pour le développement de l'IPN, en tant qu'opérateur de l'IPN et en tant que participant à des partenariats public-privé et à d'autres collaborations pour atteindre l'échelle.<sup>1</sup>

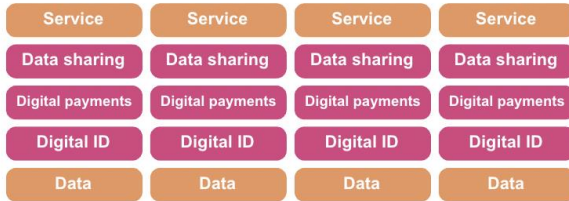
Le DPI améliore ce que la Banque mondiale appelle les services « de nouvelle génération de gouvernement à public (G2P) » (c'est-à-dire les systèmes par lesquels les gouvernements fournissent des services et des prestations essentiels aux citoyens) en permettant aux régimes de protection sociale de tirer parti des systèmes existants pour l'inscription, l'authentification et les paiements, plutôt que d'avoir à en développer et à en maintenir de nouveaux. Plutôt que de réinventer la roue pour chaque nouveau service numérique, le DPI fournit des actifs partagés et interopérables que les prestataires de services peuvent utiliser et sur lesquels ils peuvent s'appuyer. Contrairement aux précédentes vagues de numérisation, le modèle DPI privilégie une gouvernance solide et une conception centrée sur l'utilisateur, garantissant la protection des droits et des données des individus.

---

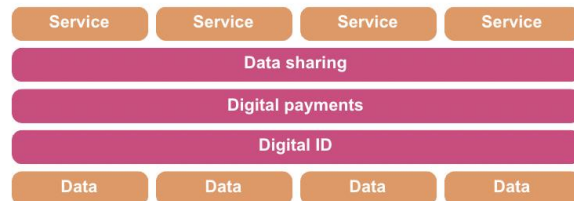
<sup>1</sup>Banque mondiale. 2024. Rapport sur les progrès et les tendances numériques 2023. Washington, DC : Banque mondiale.



**a. Conventional approaches to digitalization**



**b. New approaches to digitalization**



Source: World Bank Digital Progress and Trends Report 2024

Une [analyse](#) réalisée à partir de données provenant de 85 pays a révélé que pendant la pandémie de COVID-19, les pays qui disposaient d'éléments de protection sociale (bases de données numériques, registres d'identité et plateformes de partage de données) ont pu atteindre trois fois plus de bénéficiaires que ceux qui avaient besoin de recueillir de nouvelles informations. En fin de compte, en adoptant une approche à l'échelle de la société, la protection sociale améliore non seulement la portée et l'efficacité des programmes de protection sociale, mais favorise également un écosystème numérique plus équitable où tous les individus peuvent s'épanouir à l'ère numérique.

Si la plupart des pays d'ALC disposent déjà d'une stratégie numérique nationale, l'IPD n'y figure pas explicitement. Toutefois, les nouvelles stratégies de gouvernement numérique de pays comme l'Argentine, le Brésil, le Chili, la Colombie et le Pérou soulignent la nécessité d'améliorer l'interopérabilité et de disposer d'une infrastructure de données robuste, deux éléments essentiels de l'IPD. En outre, le Brésil, la République dominicaine, le Guatemala et l'Uruguay ont signé l'[initiative 50 en 5 de l'IPD](#), lancée fin 2023, s'engageant à lancer l'IPD dans les cinq ans.

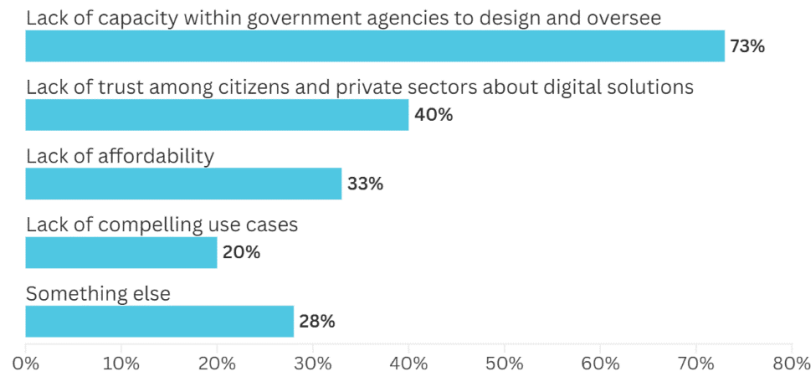
Une [étude](#) de la Banque mondiale a montré que les niveaux de maturité des DPI varient considérablement d'un pays à l'autre de la région ALC. Les résultats révèlent que dans de nombreux pays, les systèmes DPI de base existants sont souvent sous-utilisés. En outre, selon l'[Enquête mondiale sur l'inclusion financière et la protection des consommateurs de 2022](#), seuls sept pays sur 26 ont déclaré disposer d'un identifiant numérique fiable et largement utilisé pour vérifier et authentifier les transactions en personne et en ligne.

Selon une étude de la Banque mondiale, le principal défi à relever pour mettre en œuvre l'IPD en ALC, cité par 73 % des répondants, est le manque de capacité des agences gouvernementales à concevoir et à superviser efficacement les solutions numériques. Viennent ensuite le manque de confiance des citoyens et du secteur privé à l'égard de ces technologies numériques, que 40 % des répondants ont identifié comme une préoccupation. L'accessibilité financière est également apparue comme un obstacle notable, 33 % d'entre eux soulignant que les problèmes liés aux coûts constituaient un obstacle à l'adoption de l'IPD. En outre, 20 % des répondants ont souligné le manque de cas d'utilisation convaincants des solutions numériques, ce qui indique une incertitude quant à leurs avantages pratiques. Enfin, 28 % ont mentionné d'autres facteurs divers comme obstacles à la mise en œuvre de l'IPD dans la région. Ces résultats soulignent les défis multiformes qui doivent être relevés pour permettre une adoption plus large de l'infrastructure numérique en ALC.





### Most cited barriers to the deployment of DPI in LAC



Source: DPI in LAC Survey, 2024.

[Le Brésil fait figure d'exception](#), car presque tous les systèmes d'identification au niveau des États acceptent le système d'authentification fédéral pour la vérification en ligne. Cette intégration établit une identité numérique fondamentale solide qui permet d'accéder à 4 500 services numériques de plus de 1 000 agences publiques. En 2023, leur système national d'identité numérique (gov.br) a fait état de 153 millions d'utilisateurs, avec 250 millions d'authentifications effectuées chaque mois. De même, l'adoption de DPI essentiels comme l'identité numérique a été cruciale pour que les citoyens puissent accéder aux services numériques disponibles. Par exemple, le système d'identité numérique du Chili, ClaveUnica, a vu sa base d'utilisateurs actifs passer de 6,2 millions à 10 millions en 2020, accompagnée d'une augmentation de 500 % du total des transactions au cours de cette année-là (OCDE).

De nombreuses autres initiatives sont en cours pour améliorer la DPI dans la région, notamment par le développement de solutions cloud pour remplacer les centres de données existants. L'Argentine investit 5,8 millions de dollars dans la construction d'une infrastructure cloud pour consolider les données du secteur public. De même, la Barbade travaille sur une infrastructure nationale d'interopérabilité basée sur X-Road, tandis que le Brésil a également investi dans le renforcement de sa capacité cloud et la migration des centres de données existants.

En Guyane, le gouvernement actuel a lancé un plan de mise en œuvre de la gouvernance électronique, en exploitant les technologies numériques pour transformer des secteurs clés tels que la santé, l'éducation et les transports. L'un des éléments du programme numérique du Guyana est l'introduction de cartes d'identité numériques biométriques. Le gouvernement a budgétisé 783,4 millions de dollars pour le déploiement d'un système national d'identification électronique. Le projet fournira aux citoyens des cartes d'identité biométriques modernes. Ces cartes d'identité numériques devraient réduire le vol d'identité et les activités frauduleuses, ainsi que simplifier l'accès à un large éventail de services, des soins de santé et de l'éducation aux services bancaires et sociaux.

En numérisant et en modernisant les services publics grâce à l'IPD, les gouvernements peuvent répondre plus efficacement et plus rapidement aux besoins de leurs populations. Les décisions que les pays prennent



XVI Forum ministériel pour le  
développement en Amérique  
latine et dans les Caraïbes

BRIDGETOWN, BARBADE  
30-31 Oct - 1 Nov 2024



aujourd'hui en matière d'IPD renforceront leur préparation aux défis inattendus, jetant ainsi les bases d'impacts développementaux significatifs qui contribuent à la réalisation des ODD.

### Recommandations Politiques :

- Adopter une approche modulaire et réutilisable de l'infrastructure numérique dans leurs stratégies numériques. Bien que l'interopérabilité et l'échange de données amélioré soient déjà prioritaires, la mise à jour des stratégies peut aider à identifier les cas d'utilisation clés qui bénéficient de cette approche.
- Créer un inventaire des systèmes DPI existants et évaluer leur niveau de maturité pour identifier les opportunités d'amélioration en intégrant progressivement d'autres attributs souhaités au fil du temps.
- Adopter le principe « une fois pour toutes » pour rationaliser les interactions avec les services publics, réduire la redondance et promouvoir une gouvernance numérique efficace.
- Aligner les incitations du secteur privé avec l'adoption et l'utilisation du système DPI pour permettre aux entreprises de s'appuyer sur cette structure fondamentale pour créer des services et des applications innovants qui améliorent la transformation numérique globale.

## 4. Favoriser des Environnements Propices à une Transformation Numérique Inclusive

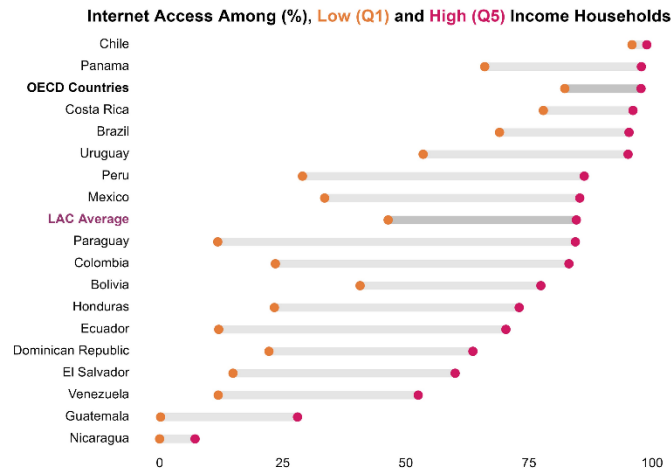
Comme nous l'avons vu dans les sections précédentes, les technologies de pointe recèlent un immense potentiel pour renforcer la résilience sociale, environnementale et économique. Cependant, ces technologies présentent également des risques importants, notamment des dilemmes éthiques, des préoccupations en matière de sécurité et une exacerbation potentielle des inégalités existantes. Par conséquent, il est essentiel de créer un environnement propice pour exploiter leurs avantages tout en atténuant leurs effets négatifs. Pour exploiter efficacement les technologies de pointe en faveur de la résilience et d'une croissance inclusive, les pays doivent adopter une approche multidimensionnelle pour aborder les dimensions infrastructurelles, réglementaires et de gouvernance essentielles pour garantir que leur transformation numérique soit inclusive dès sa conception.

### 4.1 Infrastructure

L'accès équitable à des services Internet fiables et abordables est fondamental pour une transformation numérique inclusive. Malheureusement, ce n'est pas le cas dans de nombreux pays de la région ALC, où la répartition des utilisateurs d'Internet est inégale en termes socioéconomiques, culturels et géographiques.



### In LAC, High-income Households Have Nearly 2X the Internet Access Compared to the Poorest Households



Source: UNDP's calculations based on the Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC) CEPALSTAT data (2023), and OECD Going Digital Toolkit data (2024).

Note: The ECLAC and OECD define households with internet access as those with an internet connection at home, whether through fiber optic, coaxial cable, Cooper pair, or terrestrial or satellite antennas. In all cases, access through mobile devices is excluded. The regional average is a population-weighted average calculated by ECLAC. Data reported for each country is the most recent available: Bolivia, Colombia, and Honduras (2021); Brazil (2019); Ecuador (2017); Guatemala, Nicaragua, and Venezuela (2014); and all other countries (2022). OECD countries average is reported for 2023.

L'accessibilité financière demeure un obstacle majeur, qui affecte de manière disproportionnée les ménages à faible revenu qui ont du mal à payer les frais de connectivité.<sup>2</sup> Les populations traditionnellement exclues, notamment celles des quintiles de revenu inférieurs et des zones rurales, ont un accès beaucoup plus faible à la connectivité, en grande partie en raison du coût élevé des appareils et des services Internet. Alors que 67,3 % des ménages de la région disposent d'une connexion Internet fixe, on observe d'importantes disparités : seuls 46,4 % des ménages à faible revenu et 35,8 % des ménages ruraux sont connectés, contre 84,6 % des ménages plus aisés et 74,8 % des ménages urbains ([CEPAL, PNUD](#)). En revanche, l'écart dans les pays de l'OCDE est plus faible, avec 82,4 % des ménages à faible revenu et 97,7 % des ménages à revenu élevé ayant accès à Internet.

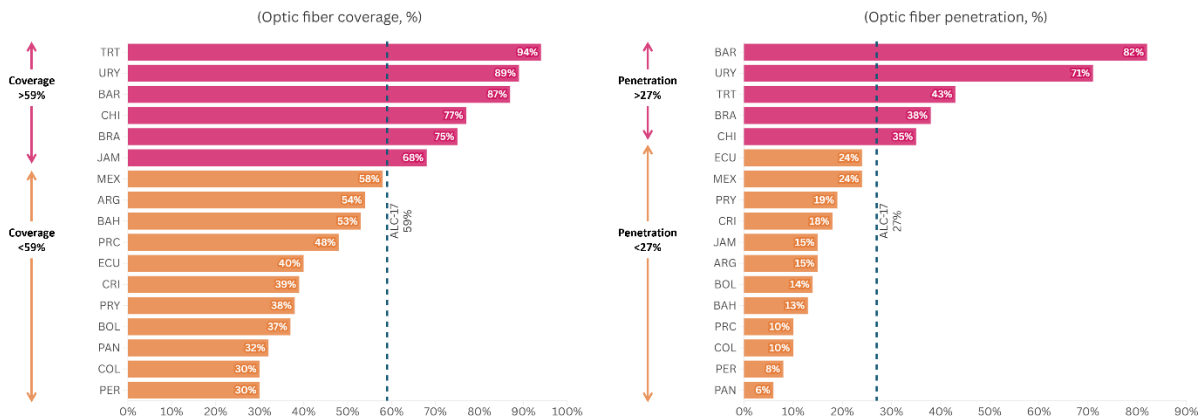
De plus, l'importance de disposer d'une infrastructure de fibre optique adéquate est cruciale pour soutenir les nouvelles technologies numériques telles que la 5G et les futures évolutions du Wi-Fi. Le déploiement de cette fibre en ALC a connu une croissance notable ces dernières années, bien que le chevauchement des réseaux dans les grandes villes contribue à ce que 69 % de la capacité installée soit inutilisée. Fin 2021, la couverture régionale moyenne était de 59 %, avec une pénétration de 27 %, donc, bien qu'elle couvre plus de 231 millions de foyers, seulement 71,8 millions sont connectés à un service haut débit basé sur cette fibre. Parmi les leaders du déploiement figurent le Brésil, le Chili et l'Uruguay dans le Cône Sud, et la Barbade, la Jamaïque et Trinité-et-Tobago dans les Caraïbes.

<sup>2</sup>Commission économique pour l'Amérique latine et les Caraïbes (CEPALC), Une voie numérique pour le développement durable en Amérique latine et dans les Caraïbes (LC/CMSI.8/3), Santiago, 2022.





### Coverage and penetration of optic fiber in LAC countries (December 2021)



Source: Ros Rooney et al., (2022). FFTH Panorama for Latin America 2002. FBA Latam Chapter.

Des politiques innovantes visant à encourager l’investissement dans les infrastructures essentielles sont essentielles pour que l’expansion des services soit rentable pour les fournisseurs, en particulier dans les zones rurales. En Argentine, des mesures importantes ont été prises pour permettre aux petits opérateurs de fournir des services de télécommunications et une connectivité Internet avec le soutien du Fonds de service universel du pays, dont l’un des mandats est de soutenir les réseaux communautaires dans les communautés non connectées ou mal desservies, tant dans les zones rurales qu’urbaines.<sup>3</sup>

#### Recommandations Politiques :

- Investir dans l’expansion et l’optimisation des réseaux de fibre optique pour soutenir le déploiement de technologies numériques avancées, telles que la 5G.
- Créer des politiques innovantes et des incitations financières pour attirer les investissements dans les infrastructures essentielles des régions rurales. Il peut s’agir d’allègements fiscaux ou de subventions pour les prestataires qui étendent leurs services aux communautés mal desservies.
- Permettre aux petits opérateurs et aux réseaux communautaires d’améliorer la connectivité dans les zones non connectées ou mal desservies, en promouvant des solutions locales aux défis de connectivité.
- « Établir des indicateurs pour surveiller en permanence la couverture Internet et les disparités d’accès, en particulier parmi les populations à faible revenu et rurales. Des évaluations régulières peuvent aider à identifier les domaines nécessitant des investissements supplémentaires et à suivre les progrès au fil du temps.

<sup>3</sup> Plus de détails sur l’initiative argentine sont disponibles sur le blog de l’APC à l’adresse <https://www.apc.org/en/blog/seeding-change-community-networks-flowering-argentina-during-challenging-times> et <https://www.apc.org/en/blog?destination=blog%3Fpage%3D15&page=1>



#### 4.2 Réglementation

Les mesures mises en œuvre par les gouvernements pendant la pandémie ont nécessité la collecte de grandes quantités de données personnelles et sensibles, qui ont ensuite été analysées et partagées dans des environnements dépourvus de protections adéquates de la vie privée, de réglementations claires et de mécanismes d'application. Des technologies d'intérêt public, telles que les applications de traçage des contacts et les passeports vaccinaux, ont été déployées parallèlement à des réglementations sanitaires renforcées, renforçant ainsi la surveillance de l'État et les capacités de profilage individuel. Cependant, le manque de transparence dans la mise en œuvre de ces technologies a porté atteinte à des principes clés tels que la nécessité, la proportionnalité et la légalité. En conséquence, les individus ont vu leur autodétermination informationnelle considérablement restreinte, limitant leur capacité à gérer l'utilisation de leurs données personnelles.<sup>4</sup>

Ce manque de confiance dans les services numériques complique encore les choses, car la confiance du public dans ces technologies reste faible dans toute la région. Les préoccupations concernant la confidentialité des données, la sécurité et la fiabilité des systèmes entravent considérablement leur adoption. Selon les résultats [des enquêtes téléphoniques à haute fréquence](#) menées par le PNUD et la Banque mondiale en 2021, plus des deux tiers des ménages connectés en ALC sont préoccupés par la confidentialité et la sécurité lorsqu'ils utilisent Internet. En outre, ces préoccupations concernent diverses catégories démographiques, sans montrer de différences significatives en fonction du sexe, du niveau d'éducation, du lieu ou de la profession.

Selon l'OCDE/CAF, la plupart des pays d'ALC (plus de 80 %) couvrent dans leur législation des questions telles que la protection de la vie privée et des données, la transparence et l'accès aux informations du secteur public, la signature numérique, les marchés publics électroniques, la cybersécurité et le gouvernement numérique. Cependant, environ la moitié des pays de la région n'ont pas pleinement suivi le rythme des sujets généralement abordés par les pays de l'OCDE en ce qui concerne les capacités numériques avancées et les approches proactives et anticipatives dans leurs cadres juridiques et réglementaires. Il s'agit notamment de l'identité numérique, du principe du « une fois pour toutes », de l'accès aux informations/données du secteur privé, du numérique par conception, du cloud computing, des bacs à sable juridiques et/ou réglementaires, de l'intelligence artificielle, des technologies émergentes, du droit de contestation (c'est-à-dire la possibilité de demander des exemptions aux règles existantes ou la possibilité de demander que les règles soient réexaminées), entre autres. En conséquence, les garanties nécessaires à la planification, à la mise en œuvre et au suivi corrects des initiatives de gouvernement numérique ne sont pas suffisamment à jour dans la moitié de la région.

Les gouvernements doivent établir des cadres réglementaires complets qui englobent la législation, la surveillance, les lignes directrices et les politiques pour garantir des protections essentielles telles que la sécurité et la confidentialité des données, tout en favorisant la concurrence et l'innovation. Les pratiques actuelles en matière d'approvisionnement et de budgétisation peuvent entraver le développement de l'IAP. Il est donc essentiel que les gouvernements évaluent et modifient ces réglementations pour faciliter l'adoption de l'IAP, y compris l'intégration potentielle de logiciels open source, le cas échéant.

---

<sup>4</sup>Nations Unies, 2023, Transformer les institutions pour atteindre les Objectifs de développement durable après la pandémie, Rapport mondial sur le secteur public 2023, Division des institutions publiques et du gouvernement numérique, Département des affaires économiques et sociales, New York, septembre.



Indústria du Brésil est un exemple notable de stratégie réglementaire efficace. Elle définit un plan décennal de développement national. Ce cadre innovant vise à atteindre trois objectifs principaux : stimuler le progrès technologique, améliorer la productivité et stimuler la compétitivité nationale pour créer des emplois de qualité. Il vise également à renforcer les avantages concurrentiels du Brésil et à repositionner le pays dans les chaînes de valeur internationales. La politique cible six secteurs clés : l'agriculture, la santé, la mobilité durable, les nouvelles technologies, la transition énergétique, la sécurité et la défense. En alignant les pratiques réglementaires sur les besoins de l'industrie du développement industriel, les gouvernements peuvent mieux soutenir l'intégration des technologies de pointe et favoriser un développement durable et résilient.

Dans ce contexte, il est essentiel d'évaluer dans quelle mesure les cadres réglementaires peuvent efficacement équiper les institutions du secteur public dans la conception et la prestation de services. Si les lois et les cadres réglementaires similaires décrivent souvent les mesures à prendre, ils manquent souvent de précision dans les directives et les normes qui encadrent la manière dont ces mesures doivent être mises en œuvre. À cet égard, les données montrent que des efforts supplémentaires sont nécessaires pour traduire les cadres réglementaires et les stratégies numériques nationales en orientations pratiques qui soutiennent efficacement la conception et la prestation de services.<sup>5</sup>

**Table 1.8. Common themes across the priorities set by NDGSs and regional digital government strategic instruments in LAC**

	Argentina	Barbados	Bolivia	Brazil	Chile	Colombia	Costa Rica	Dominican Republic	Ecuador	Mexico	Panama	Paraguay	Peru	Trinidad and Tobago	Uruguay	Venezuela	Andean Community	ECLAC	Mercosur	Pacific Alliance	RedGALC	SICA	
Governance																							
Services																							
Public innovation																							
Privacy and security																							
Infrastructure																							
Data																							
Interoperability																							
Digital ID																							
Open data																							
Public service training																							

Note: Action lines are understood as the highest-level action-oriented statements in a strategy. Colour intensity indicates the amount of action lines devoted to each of the themes, in a scale from 0 to 4. Order of countries/organisations and themes is given by the amount of action lines (i.e. countries/organisations with higher amount of action lines are at the top and most popular themes at the left). See Annex 1.A for a detailed explanation of the methodology used for this analysis. Not having a NDGS, Jamaica is not included in this table.

À l'avenir, l'instauration d'un gouvernement numérique digne de confiance en ALC dépendra de plus en plus de la mise en place de mesures de protection solides pour garantir l'utilisation éthique des technologies et des données par les fonctionnaires et les décideurs. Il est encourageant de constater que les pays d'ALC font des progrès considérables dans l'adoption de cadres normatifs pour les droits numériques. Selon l'OCDE et la CAF, des pays comme la Colombie, le Chili, le Mexique et l'Uruguay sont devenus des leaders régionaux dans la mise

<sup>5</sup>OCDE et CAF (2023). Revue du gouvernement numérique en Amérique latine et dans les Caraïbes.



en œuvre de lois et de cadres éthiques pour l'utilisation de l'IA dans le secteur public. Cependant, plus de la moitié des pays analysés doivent encore développer leurs capacités ou ont besoin d'un soutien substantiel pour progresser dans ce domaine.

En outre, des efforts notables ont été déployés pour reconnaître et appliquer les droits dans l'espace numérique. La Charte des droits numériques du Pérou est la première initiative officielle de la région à définir un ensemble complet de droits guidant la transformation numérique du pays. En parallèle, la Charte ibéro-américaine des principes et des droits dans les environnements numériques fournit un cadre fondamental qui favorise une compréhension commune des principes et des valeurs pour éclairer l'élaboration de la législation et des politiques publiques dans les contextes numériques. Ces initiatives constituent des étapes essentielles vers la construction d'un paysage de gouvernance numérique cohérent et éthique dans la région.

### Recommandations Politiques :

- Créer des autorités indépendantes de protection des données dotées de pouvoirs d'exécution pour superviser la conformité et lutter contre l'utilisation abusive des données dans les secteurs public et privé.
- Créez des bacs à sable juridiques et réglementaires pour permettre une expérimentation contrôlée avec l'IA, la blockchain et d'autres technologies émergentes.
- Mettre en œuvre des cadres de transparence dès la conception, exigeant que les agences gouvernementales divulguent la manière dont les données sont collectées, traitées et partagées.
- Introduire des mécanismes de « droit de contestation », permettant aux citoyens de demander des audits ou un réexamen des décisions automatisées les concernant.

#### *4.3 Capacité Institutionnelle et Gouvernance pour ne Laisser Personne de Côté*

Bien que des progrès importants aient été réalisés dans le domaine de l'administration électronique au cours des deux dernières décennies, la conception inclusive n'a pas reçu suffisamment d'attention. Les groupes les plus faciles à atteindre ont généralement bénéficié le plus des progrès notables de l'administration électronique, tandis que de nombreuses populations parmi les plus pauvres et les plus vulnérables ont été laissées pour compte. <sup>6</sup>Alors que les gouvernements continuent de passer des modes traditionnels aux modes numériques de prestation de services publics, les services électroniques qui ne sont pas conçus pour faciliter l'inclusion seront probablement sous-utilisés par les groupes vulnérables, les privant ainsi de droits et d'opportunités dont bénéficient les populations plus favorisées.

Les politiques gouvernementales numériques visent à transformer les processus et les services gouvernementaux grâce à l'utilisation complète des outils et des données numériques. Cependant, pour atteindre ces objectifs, il faut adapter les cadres institutionnels et allouer de manière stratégique les outils et les

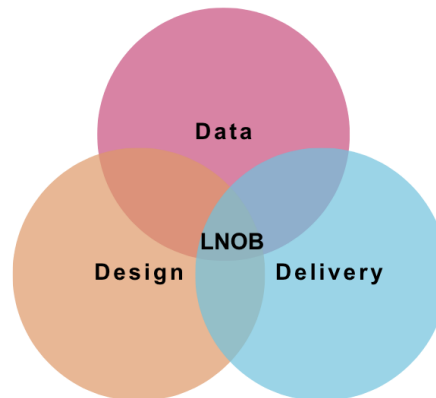
---

<sup>6</sup>UN-DESA (2022). Enquête sur le gouvernement électronique 2022 : L'avenir du gouvernement numérique.



ressources nécessaires pour améliorer la conception des services dans le cadre des stratégies numériques nationales.

### Integrated framework in leaving no one behind



Source: UNDP Digital Strategy

Le cadre intégré illustré dans l'image met en évidence une approche holistique pour atteindre le principe « Ne laisser personne de côté » (LNOB) à travers les piliers interconnectés des données, de la conception et de la mise en œuvre. Ce cadre 3D souligne la nécessité de disposer d'informations fondées sur les données pour éclairer la conception de solutions de protection sociale ciblées, associées à des mécanismes de mise en œuvre efficaces pour garantir que ces interventions atteignent rapidement les populations les plus vulnérables.

Pour la région ALC, l'adoption de cette approche est essentielle pour renforcer les systèmes de protection sociale qui sont inclusifs, résilients et adaptables aux besoins changeants des communautés. La maturité institutionnelle est essentielle pour tirer efficacement parti de la numérisation afin de relever durablement les défis sociaux. Cela implique la création de cadres de gouvernance qui facilitent l'adoption et la gestion de la technologie par les institutions gouvernementales, les entreprises et les citoyens. Les éléments clés pour y parvenir comprennent la formation continue des fonctionnaires pour s'assurer qu'ils sont au courant des dernières technologies et tendances ; l'alignement sur les politiques numériques nationales pour rationaliser les procédures ; l'engagement du secteur privé en tant que partenaire dans le développement de solutions innovantes ; et le maintien d'une communication continue avec les citoyens et les entreprises par le biais de mécanismes de consultation et de collaboration.<sup>7</sup>

La complexité du développement de l'IPD nécessite un niveau élevé de compétences techniques dans des domaines tels que la cybersécurité, la gestion des données et le développement de logiciels. Néanmoins, les agences gouvernementales sont souvent confrontées à des défis importants pour acquérir l'expertise technique et les ressources nécessaires pour concevoir et mettre en œuvre efficacement l'IPD. Ce problème est exacerbé

<sup>7</sup> Cabello, S. (2022), « La voie de développement des villes intelligentes : une évaluation de Bogotá, Buenos Aires, Mexico et São Paulo », Documents de projet (LC/TS.2022/86), CEPAL.





par des budgets limités et la difficulté persistante d'attirer et de retenir du personnel qualifié dans le secteur public.

Un rapport de l'UIT indique que de nombreuses organisations du secteur public ne disposent pas des capacités nécessaires pour exploiter efficacement les technologies émergentes, ce qui entrave leur capacité à créer des cadres numériques robustes.<sup>8</sup> En outre, selon une enquête menée par l'OCDE, 54 % des gouvernements ont fait état de difficultés à acquérir des compétences numériques parmi leur personnel, ce qui met en évidence un déficit critique qui a un impact sur la mise en œuvre réussie des initiatives DPI.<sup>9</sup>

Selon l'enquête sur l'administration en ligne 2022 du Département des affaires économiques et sociales de l'ONU, la région des Amériques a fait preuve de progrès constants dans l'amélioration des services d'administration en ligne. La proportion de pays classés dans les groupes de développement élevé et très élevé est passée de 66 % à 69 % et de 20 % à 23 % respectivement depuis 2020, tandis que le pourcentage de pays du groupe de développement moyen a considérablement diminué, passant de 14 % à 6 %. La plupart des pays (89 %) ont conservé leur position dans ces catégories, avec des progrès notables réalisés par le Pérou, la Guyane et le Belize, qui sont tous passés dans le groupe de développement élevé.

Les efforts déployés par la Grenade pour améliorer ses services de gouvernement électronique ont été particulièrement impressionnants, avec des améliorations significatives dans la prestation de services en ligne et dans l'infrastructure des télécommunications, ce qui a entraîné une augmentation notable de son classement. Les petits États insulaires en développement (PEID) des Amériques surpassent leurs homologues du monde entier, avec un niveau de développement moyen supérieur à celui des PEID d'Afrique et d'Océanie. Cette bonne performance est en grande partie due à leurs niveaux de revenus plus élevés et à des investissements plus importants dans l'infrastructure numérique et le capital humain, même s'il reste des possibilités d'étendre davantage leurs capacités de services en ligne et de maximiser les avantages des avancées du gouvernement électronique.

Les disparités dans le développement du gouvernement numérique dans les pays d'ALC ont conduit les pays à poursuivre des objectifs de transformation des services différents. Par exemple, des pays comme la Barbade, la Jamaïque et la Bolivie se sont engagés à combler les écarts d'accessibilité, à établir une infrastructure publique numérique fondamentale et à créer des plateformes de services gouvernementaux centralisées. En revanche, des pays comme le Brésil, la Colombie et l'Uruguay ont atteint des niveaux de maturité numérique plus élevés, intégrant la conception de services dans leurs objectifs stratégiques pour le gouvernement numérique ces dernières années. En outre, plusieurs pays ont [établi des objectifs spécifiques](#) liés à la numérisation des services gouvernementaux. Par exemple, le Brésil vise 100 % de procédures administratives numériques d'ici 2023, tandis que le Chili s'est fixé un objectif similaire pour 2027. Le Costa Rica a intégré l'initiative des gouvernements locaux numériques dans sa stratégie nationale de gouvernement numérique afin de doter les gouvernements locaux d'outils standardisés pour numériser les services et de consolider ces services dans une plateforme de prestation unifiée.

---

<sup>8</sup>Union internationale des télécommunications (2020). Transformation numérique : opportunités et défis pour les agences gouvernementales.

<sup>9</sup>OCDE (2021). Indice du gouvernement numérique 2021 : constatations et recommandations.



### Recommandations Politiques :

- Appliquer le « cadre 3D » (Données, Conception et Livraison) pour garantir que les services numériques répondent aux besoins de tous les citoyens, en particulier les plus vulnérables.
- Développer des programmes de formation continue pour les fonctionnaires sur les outils numériques, l'analyse de données et la conception de services inclusifs pour renforcer les capacités du secteur public.
- Introduire des mesures incitatives pour attirer et retenir les talents, notamment dans les domaines de la cybersécurité, du développement de logiciels et de la gestion des données, en veillant à ce que le secteur public puisse créer et gérer efficacement la DPI.
- Mettre en place des organes de coordination interministériels pour intégrer les objectifs LNOB dans les politiques gouvernementales numériques.

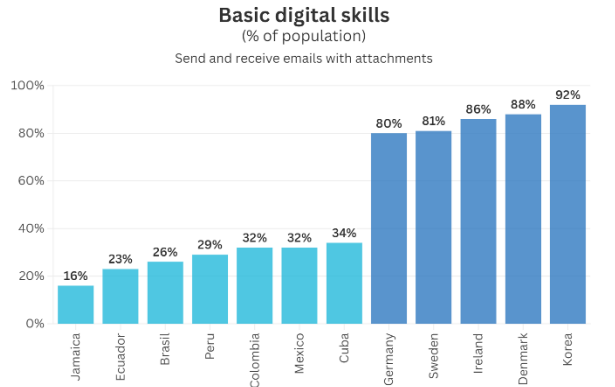
### 5. Renforcer les Capacités pour Favoriser l'Autonomie

Dans le monde incertain et instable d'aujourd'hui, il est essentiel de donner aux individus les moyens de progresser sur le plan du développement humain. Pour y parvenir, il est essentiel de mettre en place des mécanismes qui fournissent aux individus les compétences, les ressources et le soutien nécessaires pour relever efficacement les défis. Les recherches suggèrent que l'innovation sociale émerge souvent au niveau local lorsque les individus sont dotés des compétences et des ressources nécessaires pour relever les défis auxquels ils sont confrontés dans leurs communautés.<sup>10</sup> Ce phénomène met en évidence la relation essentielle entre le renforcement des capacités et l'innovation sociale, soulignant l'importance de favoriser un environnement qui favorise les compétences de résolution de problèmes chez les citoyens. Lorsque les individus bénéficient d'une formation, d'un mentorat et d'un accès à des outils, ils peuvent tirer parti de leurs connaissances et de leurs expériences uniques pour concevoir des solutions pratiques adaptées à leur contexte spécifique.

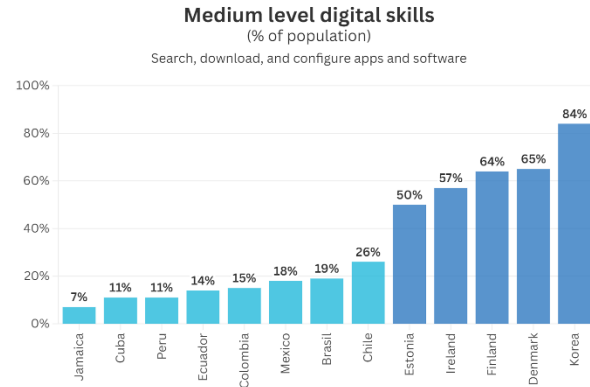
Le développement des compétences numériques dans les pays de la région est en retard par rapport à celui des autres économies du monde. En 2020, environ 30 % de la population adulte de plus de 15 ans possédait des compétences numériques de base, contre environ 80 % dans les pays développés. Cette situation pose sans aucun doute des défis majeurs, notamment pour la population générale, qui pourrait bénéficier davantage des technologies numériques, mais ne le fait pas pour diverses raisons (manque d'accès ou de compétences, ou méconnaissance de leur utilité).

---

<sup>10</sup>Fondation Ashoka (2020). L'état de l'innovation sociale : aperçus de la base.



Source: ITU-based ECLAC



La situation est similaire en ce qui concerne les compétences numériques intermédiaires : travailler avec des feuilles de calcul, créer des présentations électroniques ou installer et configurer des logiciels et des applications. Moins de 20 % de la population adulte des pays de la région utilise ces outils, contre plus de 60 % dans les économies avancées. Le faible niveau de compétences numériques intermédiaires réduit également les possibilités de poursuivre l'éducation et la formation tout au long des différentes étapes de la vie d'une personne, et d'adapter le contenu à des besoins personnels ou professionnels spécifiques.

Si l'écart entre les sexes en matière de compétences numériques est minime au primaire et au premier cycle du secondaire, des différences significatives commencent à apparaître à mesure que les compétences deviennent plus avancées. En général, les filles du secondaire sont plus susceptibles de se désintéresser des matières scientifiques, technologiques, d'ingénierie et mathématiques (STEM) que les garçons, ce qui réduit leurs chances de poursuivre des études liées à la technologie dans l'enseignement supérieur. Il convient de noter que le pourcentage de jeunes et d'adultes possédant des compétences en programmation est principalement plus élevé chez les hommes.

En ce qui concerne les compétences en intelligence artificielle, le Brésil affiche le niveau de développement le plus élevé, avec une valeur proche de la moyenne de l'OCDE, suivi de loin par la Colombie, le Mexique et le Chili. De même, la complexité du niveau de compétences numériques liées à l'intelligence artificielle est évidente lorsque l'on considère les principales sous-catégories associées à cette technologie : développement de logiciels, recherche et méthodologie, outils d'apprentissage automatique, gestion des données et développement de sites Internet.

Pour les décideurs politiques de la région ALC, il est essentiel d'élaborer une stratégie globale pour répondre à l'évolution des besoins en compétences et en emplois dans l'économie numérique. L'amélioration de la connectivité des centres communautaires et des écoles est une première étape essentielle, car elle permet aux individus d'avoir accès au matériel informatique et aux connexions haut débit nécessaires pour acquérir les compétences de base en matière de TIC et de culture numérique. Toutefois, les investissements dans les infrastructures ne suffisent pas à eux seuls ; ils doivent s'accompagner de contenus éducatifs pertinents, de formations pour les enseignants et d'approches pédagogiques innovantes pour garantir un apprentissage efficace.



Le rôle des enseignants qualifiés est de plus en plus reconnu comme essentiel au développement réussi des compétences numériques. Investir dans la formation des enseignants et le leadership pédagogique est un élément essentiel de toute stratégie visant à améliorer les compétences en TIC au sein du système éducatif. Les compétences numériques doivent être développées non seulement dans les écoles, mais aussi par l'utilisation d'ordinateurs à domicile, ce qui souligne l'importance de stratégies globales qui favorisent les environnements d'apprentissage formels et informels. L'accès universel et abordable au haut débit reste fondamental, tout comme la nécessité de surveiller les performances des écoles en matière d'utilisation d'ordinateurs à domicile.

De nombreux gouvernements de la région prennent des mesures pour améliorer l'accès aux informations sur le marché du travail en développant des portails en ligne pour la recherche d'emploi et les annonces d'emploi. En outre, les plateformes d'apprentissage en ligne et les cours en ligne ouverts et massifs (MOOC) offrent des solutions rentables pour la formation et le développement des compétences de la main-d'œuvre, ciblant à la fois les personnes employées qui cherchent à se perfectionner et celles qui sont au chômage. Ces initiatives peuvent jouer un rôle important dans la diffusion des connaissances dans l'ensemble de l'économie et dans la préparation de la main-d'œuvre à répondre aux exigences de l'ère numérique.

### Recommandations Politiques :

- Mettre en œuvre des programmes structurés d'alphabétisation numérique depuis l'enseignement primaire jusqu'à l'âge adulte, en mettant l'accent sur les compétences numériques de base et intermédiaires (par exemple, les feuilles de calcul, les présentations et l'installation de logiciels).
- Concevoir des programmes sur mesure pour combler les écarts entre les sexes dans les compétences numériques et liées à l'IA, en particulier dans les domaines STEM, en encourageant les filles et les femmes à poursuivre une carrière dans la technologie
- Assurer un accès universel et abordable au haut débit dans les écoles, les foyers et les centres communautaires pour soutenir l'apprentissage formel et informel.
- Favoriser la collaboration entre les gouvernements, les entreprises et la société civile pour co-créditer des programmes de formation ciblant les compétences nécessaires dans l'économie numérique, y compris l'IA et les technologies émergentes.

## 6. Conclusions

Les gouvernements ont d'immenses possibilités d'adopter des politiques et des cadres innovants qui pourraient accélérer la vitesse à laquelle ils peuvent récolter les fruits de la transition numérique tout en garantissant qu'elle soit inclusive dès sa conception. Pour améliorer l'accès aux technologies numériques avancées et encourager leur adoption, la collaboration entre les gouvernements et le secteur privé est essentielle pour élargir l'écosystème axé sur le développement de solutions. Cela implique de renforcer les outils qui favorisent l'entrepreneuriat axé sur la technologie, de leur permettre de servir de catalyseurs d'innovation et de favoriser les réseaux de coopération.



XVI Forum ministériel pour le développement en Amérique latine et dans les Caraïbes

BRIDGETOWN, BARBADE  
30-31 Oct - 1 Nov 2024



Les efforts pionniers déployés par la région en matière de protection sociale, notamment par le biais de mesures d'adaptation et d'IPD, soulignent l'importance de la technologie pour améliorer l'identification des risques, rationaliser la prestation des services publics et favoriser l'inclusion sociale. L'adoption rapide des plateformes numériques pendant la pandémie a démontré le rôle essentiel des stratégies gouvernementales numériques existantes pour assurer la continuité des services et de la protection sociale.

Cependant, si les opportunités sont nombreuses, plusieurs défis doivent être relevés pour maximiser les avantages de cette transition. Les pays de l'ALC sont confrontés à des disparités en matière d'infrastructures, de culture numérique et de capacités institutionnelles, qui pourraient entraver l'efficacité de la transformation numérique si elles ne sont pas atténuées. Assurer un accès équitable aux services numériques, promouvoir la confidentialité et la sécurité des données et combler l'écart entre les sexes en matière de compétences numériques sont essentiels pour créer un écosystème numérique juste et inclusif.

En outre, une transition numérique inclusive nécessite un changement de paradigme qui ne se limite pas à la technologie, mais se concentre plutôt sur les domaines dans lesquels elle peut apporter la plus grande valeur ajoutée à tous. Cela nécessite une évaluation complète des structures organisationnelles, des cadres de gouvernance, des processus de travail et de la culture et de l'état d'esprit globaux au sein des institutions. Il s'agit d'un processus complexe qui doit impliquer les gouvernements, les entreprises, les organisations non gouvernementales et la société dans son ensemble.