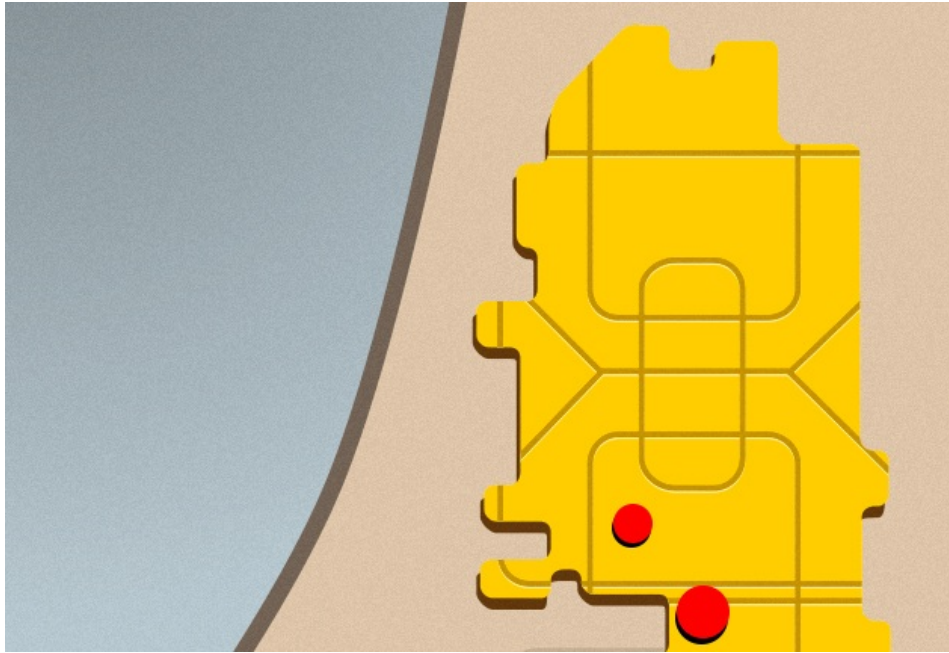


L'OPENGOV, NOUVELLE FRONTIÈRE DE LA PALESTINE

LE 5 NOVEMBRE 2012 SYLVAIN LAPOIX

Depuis 2005, l'Autorité palestinienne tente de numériser son administration. *Owni* s'est entretenu avec Dr Safa Nasser Eldin, la ministre des Télécoms, qui intègre progressivement Open Data et services publics décentralisés aux pratiques du gouvernement de Gaza et de Cisjordanie. Malgré un réseau marqué par le conflit avec Israël.



Depuis 2005, l'Autorité palestinienne travaille à la numérisation de son administration. Aidé par les organisations internationales et certains gouvernements, le ministère des Télécommunications chapeaute un des dispositifs de gouvernement numérique (e-gov) et d'Open Data les plus ambitieux du monde arabe. Aussi bien dans ses objectifs que dans les freins qui s'opposent à sa réalisation.

Invitée pour la réunion de la commission Moyen-Orient—Afrique du Nord de l'OCDE, la ministre des Télécommunications, Dr Safa Nasser Eldin, a accordé une interview à *Owni* pour détailler la genèse et les développements d'un projet qui, dans les coursives techniques de Ramallah, a survécu aux secousses politiques et guerrières de Gaza et de la Cisjordanie. Ancienne conseillère en charge des services infrastructure, interopérabilité, sécurité et législation des services de e-government de l'autorité, elle travaille désormais à rendre accessible à tous les citoyens palestiniens les services et données publics, via une architecture ouverte et décentralisée.

Comment a débuté l'initiative d'Open Government de l'Autorité palestinienne ?

Au départ, notre projet portait seulement sur du e-government. Nous souhaitions mettre en place du partage de données. Avec l'aide de l'OCDE, nous avons pu prendre contact avec d'autres partenaires pour affiner notre projet : en 2011, douze représentants de l'Autorité palestinienne se sont rendus en Italie pour mieux comprendre le principe de l'opengov et le travail à réaliser pour le mettre en place.

L'autorité palestinienne a également travaillé avec l'Estonie, dont l'opengov est particulièrement développé. En quoi a consisté votre partenariat ?

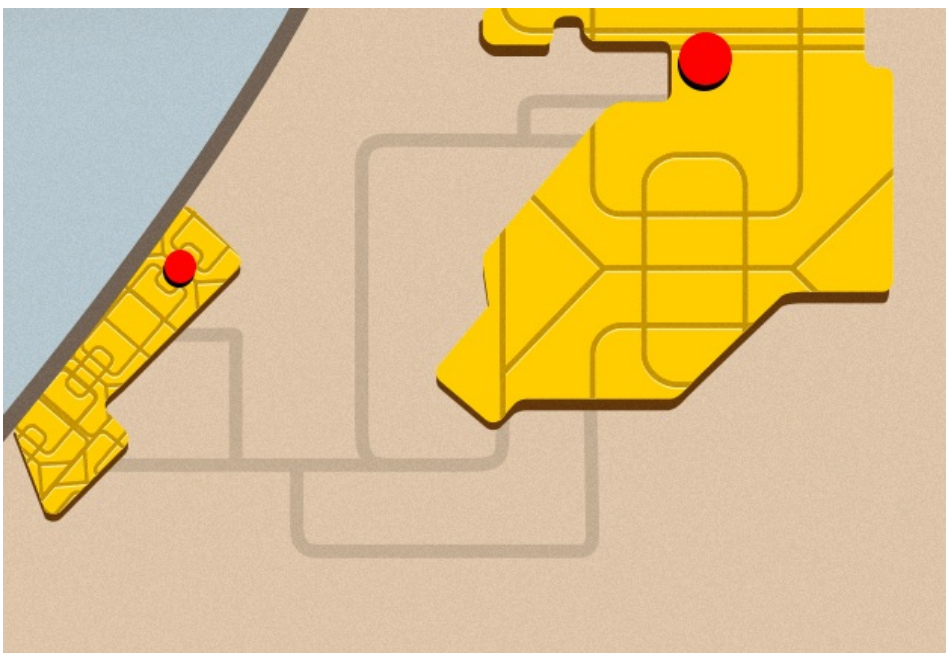
Nous avons travaillé avec le e-government estonien sur l'architecture de notre système. E-Estonia dispose d'une colonne vertébrale (**backbone**) décentralisée nommée **x-Road** autour de laquelle sont articulés **tous les dispositifs de gouvernance numérique** : partage de données, e-administration, sécurité informatique... Nous avons élaboré avec eux le Palestinian x-Road sur lequel repose notre propre système. Il s'agissait de la première phase de notre projet. Nous avons depuis commencé à travailler sur la sécurité informatique, en envoyant certains membres de notre équipe se former là-bas. Et, aujourd'hui, nous passons à l'intégration des services en ligne.

Comment avez-vous amené votre administration à jouer le jeu de l'e-government et de l'Open Data ?

L'e-government ne se décrète pas, c'est un processus lent. Nous avons commencé par former des gens dans chaque administration et inviter chaque ministre à disposer de son propre site et de partager autant de données que possible. Il y a eu une vraie réticence sur les données. Pour les sites, le ministère des Télécommunications se charge de l'hébergement, de l'acquisition des noms de domaine et du développement... Au départ, nous avons fait une étude pour chaque administration, que nous leur avons soumise avec des suggestions. Par la suite, une fois mise en place la structure, chacun gère la création des e-mails et la mise en ligne des données ainsi que des formulaires administratifs.

Quelles ont été les conséquences de ce processus pour les citoyens palestiniens ?

Nous avons pu alléger de nombreuses démarches administratives. Le principal problème en Palestine, c'est la circulation. Avant l'e-gov, obtenir un permis de conduire nécessitait de se présenter chez le médecin, au ministère de l'Intérieur, à celui du Transport... ce simple papier pouvait prendre des mois à faire ! Avec l'e-gov, nous avons réussi à centraliser tout sur le site du ministère des Transports, qui est lui-même en contact avec le ministère de l'Intérieur. Résultat, la demande et la délivrance du permis peuvent être faits en une seule journée. Idem pour les passeports. Même si c'est moins populaire, nous avons également pu réaliser un système de paiement des amendes par Internet, là encore en connectant les différents ministères concernés. Au ministère des Télécommunications, nous assurons également un suivi téléphonique des plaintes : si vous déposez une réclamation à propos d'un opérateur téléphonique, vous pouvez vous connecter sur notre site et récupérer un numéro de téléphone où vous serez informé de l'état d'avancement de la requête.



Comment les fonctionnaires bénéficient-ils de la mise en place de e-Palestine ?

Nous étudions actuellement les modalités par lesquels nous pouvons aider les membres du gouvernement à communiquer ensemble, en se basant sur l'esprit des réseaux sociaux. Pour inciter les fonctionnaires à partager, il faut d'abord qu'ils partagent entre eux. Nous cherchons donc des moyens pour faciliter la prise de contact entre les fonctionnaires avec des formulaires de contact et des liens pour qu'ils puissent se joindre directement par chat, mail ou Skype. À l'extérieur, nous avons obtenu de la plupart des ministères aient des pages Facebook. Certains ministères disposent même de deux pages : l'une à destination du public et l'autre à destination des fonctionnaires.

Comptez-vous intégrer les citoyens dans la réflexion sur les politiques publiques ?

Nous travaillons sur un dispositif de concertation publique. Pour certains projets, nous envisageons de mettre le dossier législatif à disposition sur notre site Internet et d'appeler par mail des groupes d'intérêts ou des individus à se prononcer, avec l'idée de publier les contributions sur le site et de les transformer en amendements une fois validés.

En quoi le conflit avec Israël impacte-t-il cette initiative ?

L'une de nos principales difficultés, c'est le secteur des télécommunications lui-même. Nous ne pouvons pas investir dans davantage d'infrastructures et l'équipement que nous souhaitons importer pour améliorer notre réseau est bloqué par Israël. Sur le plan des fréquences, nous sommes également bloqués : nous ne disposons que d'une fraction de bande passante en 2G et pas du tout de 3G. Tout cela complique terriblement nos tentatives de communications par Internet.

Comment couvrez-vous les frais occasionnés par l'e-gov ?

La plupart des ministères couvrent leurs propres frais, ainsi que certaines villes, mais certains ont des accords. Nous avons obtenu quelques financements de l'**US Aid**, tandis que l'Intérieur a noué des accords avec une ONG allemande. Pour la coopération avec l'Estonie, les Estoniens eux-même ont financé une partie du projet.

Quels sont les développements à venir pour votre initiative ?

Notre principale préoccupation désormais, c'est d'utiliser l'e-gov pour les services publics. Avec la plupart des administrations centralisées à Ramallah, nous souhaitons mettre en place un système de "**one-stop-shop**" en nous appuyant sur le réseau des bureaux de poste à travers la Cisjordanie et Gaza. L'idée serait de permettre aux citoyens palestiniens de pouvoir mener leurs démarches depuis un point de contact unique. Nous préparons une "*e transaction law*" afin de créer un cadre juridique à l'action de l'e-government. Enfin, nous continuons de travailler avec l'Estonie sur les questions de cybersécurité, avec pour objectif la mise en place d'une *Computer Respond Team*, qui puisse prendre en charge la lutte contre les cyberattaques dont nous sommes l'objet. Pour garantir la bonne marche de l'e-government, c'est devenu une priorité.

Illustration par Cédric Audinot pour *Owni* (-)

1 ping

MENA Netizen Report: Porn Edition - Global Voices Advocacy le 14 novembre 2012 - 10:54

[...] *Palestinian Authority has also engaged into opening the data: French independent news outlet OWNi publishes [fr] an interview with Dr. Safa Nasser Eldin, the Authority's Telecommunications [...]*