|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RÉPUBLIQUE DU CAMEROUN**  Paix – Travail – Patrie  **----------** |  | **REPUBLIC OF CAMEROON**  Peace – Work – Fatherland  ---------- |
| **AGENCE NATIONALE DES TECHNOLOGIES**  **DE L’INFORMATION ET DE LA**  **COMMUNICATION** | **NATIONAL AGENCY FOR INFORMATION**  **AND COMMUNICATION**  **TECHNOLOGIES** |

**PROJET DE STRATEGIE GOUVERNEMENTALE DE TELEWORKING DANS LE CADRE DE L’ENDIGUEMENT DE LA PANDEMIE DE COVID-19**

TABLE DES MATIERES

[I. CONTEXTE ET INTRODUCTION 3](#_Toc36379471)

[II. ETAT DES LIEUX 3](#_Toc36379472)

[III. AXES STRATEGIQUES 4](#_Toc36379473)

[III.1. Recensement des services critiques 4](#_Toc36379474)

[III.2. Analyse et formalisation des services sélectionnés 5](#_Toc36379475)

[III.3. Développement des plateformes technologiques 5](#_Toc36379476)

[III.4. Hébergement et Mise en production 6](#_Toc36379477)

[III.5. Conduite du Changement 7](#_Toc36379478)

1. CONTEXTE ET INTRODUCTION

Depuis plusieurs semaines une pandémie dénommée COVID-19 terrifie le monde y compris les grandes puissances. Son mode de propagation qui repose sur les contacts humains rapprochés a poussé l’Organisation Mondiale de Santé à prescrire aux Etats un ensemble de mesures parmi lesquelles des mesures de distanciation. L’ampleur de la pandémie dans certains pays a amené les autorités de ces pays à imposer le confinement total contraignant ainsi les travailleurs de ces pays à exercer depuis leurs domiciles.

Notre pays n’est pas épargné par cette pandémie, et c’est fort de sa prévoyance et de sa clairvoyance légendaire que le Chef de l’Etat a instruit le Premier Ministre, Chef du gouvernement de prendre un ensemble de mesure destinée à ralentir la propagation de la pandémie notamment l’interdiction des rassemblements de plus de 50 personnes et l’usage des canaux électroniques pour des réunions de moins de dix (10) personnes.

Dès lors comment assurer un certain niveau de fonctionnement du service public, indispensable pour la gestion des différents secteurs d’activité, en particulier dans cette période, tout en respectant les mesures de distanciation prescrites par le gouvernement ?

Les Technologies de l’Information et de la Communication (TIC) de par leur transversalité et leur aptitude à faciliter le traitement des données et à acheminer les communications sur de longues distances en temps réel offrent donc une opportunité pour la résolution de ce dilemme.

A cet effet, il apparait nécessaire d’élaborer une stratégie opérationnelle de teletravail dans les Administrations publiques pour la période de crise, garantissant notamment la sécurité des transactions électroniques, l’optimisation des processus et une conduite souple mais rapide du changement.

Aussi, l’Agence Nationale des Technologies de l’Information et de la Communication (ANTIC) qui est le conseiller du gouvernement sur les questions de TIC et le bras armé de l’Etat dans la lutte contre la cybercriminalité se sent-elle interpellée dans l’élaboration de ladite stratégie qui fait l’objet du présent document.

1. ETAT DES LIEUX

Depuis plusieurs années, les Administrations publiques camerounaises ont initié des chantiers dans le domaine des TIC ce qui s’est traduit par l’acquisition des équipements TIC, des logiciels et la mise en place des réseaux. Mais force est de constater que ces chantiers ne s’inscrivent pas forcement dans le cadre d’un schéma directeur bien défini entrainant ainsi des résultats mitigés et une utilisation non rationnelle des ressources.

Les Technologies de l’Information et de la Communication (TIC) de par leur transversalité sont des facilitateurs qui devraient permettre d’optimiser les performances des administrations publiques à travers la dématérialisation des procédures et d’endiguer la corruption en réduisant les interactions humaines.

La dématérialisation des procédures dans les Administrations publiques est encore à un stade embryonnaire comme le démontre les statistiques ci-après :

Sur les 47 départements ministériels, 40 disposent d’un site web, 30 d’un service de messagerie électronique. Sur les 40 sites web, 38 sont des sites web de présentation qui ne sont même pas mis à jour régulièrement. Seuls deux peuvent être considérés comme des sites web transactionnels c’est-à-dire des sites web permettant aux usagers de consommer des services par voie électroniques.

Sur les 10 Administrations possédant des serveurs de messagerie, moins de 10% des employés desdites administrations ont un compte de messagerie actif.

1. AXES STRATEGIQUES

Afin de pouvoir garantir un certain niveau de fonctionnement des services publics dans cette période marquée par la crise du COVID-19, l’ANTIC a l’honneur de proposer au Gouvernement de la République une stratégie Teleworking articulée autour de cinq (05) piliers : le recensement des services critiques, l’analyse et la formalisation des services dits critiques ou pertinents, le développement des plateformes technologiques, l’hébergement et la mise en production desdites plateformes et la conduite du changement.

* 1. Recensement des services critiques

Il s’agira pour chaque Administration de recenser et classifier tous les services fournis. Pour la classification, les Administrations pourront s’inspirer des catégories définies dans les standards Egovernment à savoir :

* G2C (Government to Citizen) : Il s’agit ici de recenser les services fournis aux citoyens.
* G2B (Government to Business) : il s’agit des services fournis aux entreprises
* G2G (Government to Government) : il s’agit des échanges de services et d’information entre administrations.

Après avoir recensé tous les services, chaque Administration devra sélectionner les services les plus critiques. Pour des besoins d’harmonisation et de cohérence, il serait souhaitable que la liste des services dits « critiques » soit validée par une instance supérieurs notamment les Services du Premier Ministre.

L’objectif étant de réduire la propagation du COVID-19, un accent devra être mis sur les services susceptibles de drainer un nombre important de personnes dans les services publics ou de susciter un volume important d’interactions humaines.

* 1. Analyse et formalisation des services sélectionnés

Après avoir sélectionné les services dits « critiques » selon les critères définis, il sera question de les analyser et de les formaliser sous forme de workflow (**à définir**) en vue de préparer leur implémentation en langage informatique.

Pour ce faire des outils de modélisation des workflow devront être utilisés notamment le langage XPDL (**à définir**) et ses outils dérivés.

Cette phase requiert une bonne connaissance des différents processus avec leurs parties prenantes et leurs interactions.

Il importe cependant de relever que pour les services intra-gouvernementaux similaires implémentés par plusieurs Administrations tels que le courrier ou la gestion des réunions en visio-conférence, une seule application sera envisagée et répliquée pour les différentes Administrations.

* 1. Développement des plateformes technologiques

Cette phase consiste à développer des modules informatiques qui permettront d’implémenter les différents services sélectionnés et précédemment formalisés.

Pour ce faire, il serait indiqué d’opter pour les technologies web afin de faciliter l’accès aux services identifiés par les différentes couches sociales. L’approche des webservices et des technologies SOAP devrait être privilégiée afin de faciliter l’interopérabilité des différents modules.

Pour un accès aisé aux différents services digitalisés, il est souhaitable qu’elles soient toutes accessibles à partir d’une plateforme centralisée. Cette plateforme pourrait être le portail gouvernemental. De même, elles devront toutes respecter la même charte graphique avec des exigences d’ergonomie et de convivialité sur tous les types de terminaux (ordinateur, tablette, smartphone, etc.).

Compte tenu des délais, il serait nécessaire de s’orienter vers une approche de développement centrée sur les framework et API opensource que les équipes de développement pourront adapter à leurs besoins à l’inverse d’une approche de développement « from scratch » qui exigerait de bâtir ces applications de fond en comble ce qui prendrait plus de temps.

Dans l’optique de garantir la sécurité des données et des transactions, les applications développées et les configurations des équipements et plateformes intervenant dans le projet devraient respecter une politique de sécurité conforme au modèle élaboré par l’ANTIC et joint en Annexe 1 du présent document. L’un des mécanismes de sécurité les plus importants au niveau applicatif sera le certificat électronique délivré par l’Infrastructure Nationale à Clé Publique que l’ANTIC gère pour le compte de l’Etat.

En ce qui concerne les services intra-gouvernementaux, pour des besoins de collaboration (réunions, séance de travail, etc) usuelle, les plateformes collaboratives et plateformes de visio-conférence opensource et gratuites devront être adoptés. Un inventaire de telles plateformes est consigné en Annexe 2.

* 1. Hébergement et Mise en production

Compte tenu de la sensibilité de toutes les transactions et pour des besoins de souveraineté numérique, il est nécessaire que les différentes applications et plateformes soient hébergées dans un emplacement unique et approprié sur le territoire national.

A ce titre deux (02) sites pourraient convenir notamment le datacenter de la CAMPOST et l’Infrastructure d’hébergement de la CAMTEL.

Compte tenu de la conjoncture actuelle, l’infrastructure d’hébergement devrait permettre aux populations et entreprises de bénéficier desdits services facilement (fluidité de la connexion et des transactions) et à moindre coût. A cet effet, il serait souhaitable que l’infrastructure d’hébergement soit raccordée à l’Infrastructure IXP.

Le Gouvernement de la République du Cameroun à travers l’ANTIC a mis place deux (02) Points d’Echange Internet (IXP) à Yaoundé et Douala auxquelles tous les opérateurs ont été raccordés gratuitement, et qui devraient permettre de conserver le trafic local sur le territoire camerounais et de réduire le rapport qualité/prix en faisant des économies substantielles notamment sur les coûts de transit des Fournisseurs de contenus internationaux.

Cette Infrastructure, de par sa raison d’être, revêt donc d’une importance capitale pour l’hébergement des contenus et services sus-évoqués. Toutefois, pour atteindre l’objectif visé, il serait nécessaire que les opérateurs et fournisseurs d’accès Internet soient contraints de faire transiter leur trafic par les IXP et qu’ils offrent des forfaits spéciaux avec des tarifs réduits pour l’accès aux contenus qui y sont hébergés ce qui serait possible compte tenu du fait que les transactions vers les IXP ne sont pas astreintes aux même charges que les communications Internet traditionnelles et que les coûts de mise en place de ces IXP ont été entièrement supportés par l’Etat.

* 1. Conduite du Changement

La fourniture des services gouvernementaux à travers Internet constituant un fait nouveau qui tranche avec les anciennes habitudes, il apparait nécessaire d’entreprendre des activités de sensibilisation et d’éducation à l’intention des populations, des entreprises et même des employés du Gouvernement pour les préparer à ce nouveau mode de fonctionnement.

Ces activités de sensibilisation devront utiliser les différents canaux de communication notamment les réseaux sociaux, des brochures, des tutoriels vidéo, les médias radio et TV.

Un numéro vert pourrait être créé pour les usagers qui rencontreraient des problèmes dans les interactions avec le portail gouvernemental.