

#UNIVERSITÉSENGHOR

université internationale de langue française
au service du développement africain

MA

ÉCOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION PUBLIQUE(ENAP)

Université-conseil pour l'excellence du service public
dans la francophonie

De la digitalisation des services d'État civil en Mairie de Bujumbura

Présenté par

Emelyne BUKEYENEZA

Pour l'obtention d'une Maîtrise en Administration Publique de l'ENAP et du Master en
Développement de l'Université Senghor

Département Management

Spécialité : Gouvernance et Management Public

Directeur de mémoire : **Jacques Bourgault**

Le 19 octobre 2023

Devant le jury composé de :

Pr. Mahamat ABDELLATIF Président

Directeur des Etudes et de la recherche
appliquée à ISTA-CEMAC

Dr Jacques BOURGAULT Encadreur du mémoire

C.M.Docteur d'Etat, IEP Paris, Professeur
associé Enap, Président COFAP Inc.

Dr Alioune DRAME Examineur

Directeur du Département Management-
Université Senghor

Remerciements

Le présent travail de fin d'études est le couronnement des efforts fournis par plusieurs personnes, qu'il nous soit ainsi permis de leur exprimer notre profonde gratitude.

- Nous remercions de façon spéciale notre professeur Dr Jacques Bourgault pour son accompagnement. Sa disponibilité, ses conseils pertinents et sa rigueur scientifique nous ont beaucoup servi dans la réalisation d'un travail de qualité.
- Nous remercions également tout le personnel de l'Université Senghor à Alexandrie sans oublier tous les professeurs visiteurs. Nos remerciements vont spécialement au Directeur du Département Management Dr Alioune Dramé pour son engagement dans la poursuite de ce programme Bi-diplômant Enap-Senghor ;
- A l'administration et à tout le corps professoral de l'Ecole Nationale d'Administration Publique du Québec (ENAP), nous vous disons un grand merci ;
- Nos sincères remerciements vont aussi à l'endroit du Maire de la ville de Bujumbura et de tout le personnel de la Mairie spécialement le département d'Etat civil qui ont accepté de coopérer lors du recueil des données ;
- Nous voulons exprimer notre reconnaissance à nos collègues et compagnons de lutte de la deuxième promotion bi-diplômât Enap- Senghor (Flamandre Emmanuel Mompremier, Cédric Sinumvayo et Jude Lalanne) ;
- Nos remerciements vont aussi à l'endroit de Bouba Mané pour ses précieux conseils et ses encouragements lors de la rédaction de ce travail ;
- A nos sœurs et amies Dr Kelly Keza, Vera Idrissa Humuriza, Huguette Inangabire, Sarah Ornella Nishimwe, Clémence Mbonimpaye, merci d'exister.

Enfin, que toute personne qui a contribué de près ou de loin à l'accomplissement de ce travail trouve ici l'expression de notre profonde gratitude.

Dédicace

A nos chers Parents, nos modèles de courage, pour votre amour et votre présence ;

A notre époux pour votre patience et vos encouragements ;

A notre fille ainée Mailys Perla Muhezagiro, notre fierté et notre raison de vivre ;

A nos filleules Deve Joana Kajeneza et Sanchia Elouana Keranda ; nos filleuls Dev Junior Nimubona et David Asaël Nimubona ;

A nos frères et sœurs, spécialement à la famille Alexis Dusabe et Aline Hobingingo ; la famille Désire Nimubona et Evelyne Kanyamuneza. Merci pour votre soutien ;

A tous ceux qui nous sont chers, ...

Emelyne BUKEYENEZA

Note importante... !

Notre travail de fin d'études a été réalisé dans le cadre d'un programme de bi-diplomation entre l'Ecole Nationale d'Administration Publique du Canada (ENAP) reconnue comme l'Université conseil pour l'excellence du service public dans la francophonie et l'Université Senghor à Alexandrie (usenghor) reconnue comme l'Université internationale de la langue française au service du développement africain, pour l'obtention d'une Maîtrise en Administration Publique profil pour Professionnels et d'un Master en développement spécialité Gouvernance et Management Public.

Le contenu de ce travail est le produit d'une recherche approfondie présentée dans le cadre de notre séminaire d'intégration déterminant la fin des études de Maîtrise à l'ENAP. Avec l'accord de notre Directeur de Département Management à Senghor et des responsables de l'ENAP au Canada, ce travail sera présenté à l'Université Senghor avec quelques ajustements sur la forme suivant les directives de l'université Senghor pour la validation de notre crédit au sein des deux universités. La note obtenue constitue également la note de mémoire au sein des deux universités.

Résumé

La digitalisation du secteur public est un phénomène transformationnel qui a révolutionné le monde au cours du 21^{ème} siècle grâce à l'évolution rapide des TIC. Les gouvernements du monde entier sont confrontés à la demande croissante de services de qualité de la part des citoyens, exigeants et hyper connectés. Face aux formalités administratives, le citoyen d'aujourd'hui exige des procédures claires, modernes et accessibles facilement. Il souhaite être informé de l'état de sa demande et avoir des renseignements à tout moment. Pour satisfaire ces exigences, le service public doit allier le meilleur de l'humain et du digital.

Cependant, bien que la digitalisation du secteur public soit une réalité et offre plusieurs avantages, certains pays dans le monde en général et en Afrique en particulier accusent un retard dans la digitalisation des services publics. Parmi ces pays figure le Burundi, c'est pourquoi notre travail s'intéresse à la problématique « **De la digitalisation des services d'Etat civil en Mairie de Bujumbura** ». Notre mandat consiste à trouver un problème de fonctionnement dans une institution publique et agir comme un consultant pour trouver une solution. Notre approche méthodologique est constituée de l'analyse documentaire, descriptive et qualitative. La récolte des données a été effectuée grâce à l'enquête auprès du public cible. Après avoir mené un diagnostic, nous avons trouvé un problème de digitalisation des services d'état civil et nous avons proposé deux solutions à savoir la mise en place d'un registre d'état civil digitalisé et la formation du personnel.

Mots-clefs

Digitalisation, Etat-civil, registre digitalisé, service public, formation

Abstract

The digitalization of the public sector is a transformational phenomenon that has revolutionized the world over the 21st century through the rapid evolution of ICT. Governments around the world are facing the growing demand for quality services from demanding, hyper-connected citizens. Faced with administrative formalities, today's citizens require clear, modern and easily accessible procedures. He wants to be informed of the status of his request and have information at any time. To meet these requirements, the public service must combine the best of human and digital.

However, while the digitalization of the public sector is a reality and offers several advantages, some countries in the world in general and in Africa in particular are lagging behind in the digitalization of public services. Among these countries is Burundi, that is why our work focuses on the issue «Of the digitization of civil status services in Bujumbura City Hall». Our mandate is to find an operational problem in a public institution and act as a consultant to find a solution. Our methodological approach consists of documentary, descriptive and qualitative analysis. Data were collected through the target audience survey. After conducting a diagnosis, we found a problem with the digitization of civil registration services and we proposed two solutions: the implementation of a digitized civil registry and the training of staff.

Key-words

Digitization, civil status, digital register, public service, training.

Liste des acronymes et abréviations utilisés

- ISTEERU : Institut des Sciences et Etudes Economiques du Burundi
- MEDD : Ministère de l'environnement et du développement durable
- OMS : Organisation Mondiale de la Santé
- TIC : Technologies d'Information et de Communication
- UNICEF : Fonds des Nations Unie pour l'Enfance

Sommaire	
Remerciements	i
Dédicace	ii
Note importante... !.....	iii
Résumé	iv
Mots-clefs	iv
Abstract	v
Key-words.....	v
Liste des acronymes et abréviations utilisés.....	vi
Introduction Générale	1
0.1. Intérêt du sujet	3
0.2. Annonce du Plan.....	3
Livrable 1 : Choix du sujet et diagnostic.....	5
Section 1. Diagnostic 1	5
Section 1.1 : collecte, analyse et présentation	5
Livrable. 2. Diagnostic revu	10
Section 2 : Plan d’Investigation et Rapport de Mi-Mandat.....	10
Livrable 3 : Données recueillies par l’enquête	27
Section 3 : Exécution du Mandat	27
Livrable. 4. Solutions envisagées et solution retenue.....	46
Section.4. Pistes de solution portant sur les causes : modalités, faisabilité.....	46
Livrable. 5. Stratégie de mise en œuvre de la solution retenue	56
Section. 5. Projet d’implantation de la prescription (traitement)	56
5.1. Le plan de suivi critique d’implantation	59
5.2. Plan de communication à prévoir lors de l’implantation.....	64
5.3. Plan des actions-clés de leadership à prévoir	66
Livrable. 6. Conclusion et retour sur les apprentissages.....	70
6.1. Conclusion Générale.....	70
6.2. Compétences spécifiques acquises par ce travail	71
6. 3. Apport global à notre développement et à la synthèse de notre cheminement à l’Enap .	72
Références Bibliographiques.....	74

Introduction Générale

« *Tout le monde a le droit d'être enregistré à la naissance. C'est un droit fondamental ratifié par le Pacte international relatif aux droits civils et politiques dans son article 24 paragraphe 2 et par l'article 7 de la Convention relative aux droits de l'enfant.* » (PNUD, 2019). Le droit à l'enregistrement des naissances constitue une pierre angulaire à l'accès aux autres droits fondamentaux et à leurs avantages socioéconomiques (PNUD, 2019). En effet, si l'enregistrement des naissances n'est pas fait de façon systématique, le droit à la santé et le droit à l'éducation de l'enfant sont particulièrement menacés, et sa protection en est compromise.

Cependant, le taux d'enregistrement des naissances en Afrique reste le plus faible du reste du monde. Selon le Fonds des Nations Unies pour l'Enfance, ce taux est inférieur à 50% en Afrique subsaharienne et la catégorie la plus touchée est celle des ménages les plus pauvres avec un effectif de moins de 30 % des naissances enregistrées (PNUD, 2019). Selon toujours l'UNICEF, 95 millions d'enfants africains de moins de cinq ans n'ont pas d'identité juridique jusqu'aujourd'hui (PNUD, 2019).

Concernant l'enregistrement des décès, deux sur trois décès ne sont jamais enregistrés et par conséquent ne sont pas inclus dans les statistiques de l'état civil selon l'OMS. Les registres de l'Etat civil sont si incomplets, que des millions d'enfants et d'adultes n'y figurent pas (PNUD, 2019). Ce phénomène constitue une menace à la jouissance de leurs droits fondamentaux car ils perdent de la reconnaissance juridique donnant accès aux services sociaux de base, principalement l'éducation et la santé.

Pour les Etats, le manque de données fiables et complètes de la population, constitue un frein dans la planification des politiques publiques et dans la mise en œuvre de projets de développement. La mauvaise identification des citoyens d'un État se manifeste par l'incertitude de leur statut juridique, crée des inégalités devant la loi, entraîne leur exclusion d'où l'instabilité politique et sociale.

En effet, l'Etat civil (l'enregistrement systématique des naissances, des décès et des mariages) est devenu une nécessité incontournable pour un État moderne (PNUD, 2019). Il joue en réalité une double fonction : (i) une fonction administrative permettant de fournir aux citoyens des documents légaux, preuve de leur existence et de leur statut matrimonial ;

(ii) une fonction statistique permettant de suivre l'évolution de la population avec les indicateurs d'analyse de la fécondité, la mortalité et la nuptialité. En d'autres termes, elle constitue une source fondamentale de la statistique publique.

Ainsi, le retard dans l'enregistrement des faits d'Etat civil est dû en grande partie au retard dans la digitalisation de la fonction publique.

Le digital est un phénomène global qui a atteint le continent africain tardivement, mais qui s'y déploie avec rapidité et vigueur. Il offre de nouvelles opportunités de développement économique, social et politique, mais aussi de nombreux défis (PNUD, 2019).

La fonction publique africaine, qui souffre souvent de problèmes de qualité, d'efficacité et de transparence, peut bénéficier de la digitalisation pour améliorer ses services aux citoyens et aux agents publics (Cameron, 2010). Plusieurs pays ont déjà engagé des réformes dans ce sens, comme la Côte d'Ivoire, qui a mis en place un cadre stratégique de modernisation de l'administration publique en vue de sa digitalisation et de sa dématérialisation (PNUD, 2019), ou la République Démocratique du Congo, qui a lancé un projet de digitalisation et de sécurité numérique de la fonction publique (PNUD, 2019).

La digitalisation du secteur public permet de réduire les coûts, les délais, les fraudes et la corruption, tout en augmentant la satisfaction des usagers et la performance des administrations. Elle implique aussi un changement de culture managériale, qui doit s'adapter aux nouvelles pratiques et aux nouvelles compétences liées au numérique.

La fonction publique africaine est donc confrontée à un double défi : rattraper son retard par rapport aux autres régions du monde, mais aussi innover et se différencier en exploitant les potentialités du numérique pour répondre aux besoins spécifiques du continent. La non digitalisation du secteur public touche beaucoup de services publics et le service d'Etat civil n'est pas épargné.

Parmi les pays concernés par le retard dans la digitalisation d'Etat civil figure le Burundi. Selon une étude menée par l'Institut des Statistiques et Etudes Economiques du Burundi (ISTEEBU, 2020), le système de production des statistiques des faits d'Etat civil burundais n'a jamais fonctionné correctement pour donner satisfaction que ça soit au niveau de la collecte ou de l'analyse des données. C'est dans ce contexte que le service d'Etat civil au Burundi se trouve dans une situation de grande vulnérabilité. Ayant été mandaté comme consultant auprès de la mairie de Bujumbura

pour effectuer un diagnostic afin de trouver un problème de fonctionnement et après trouver une solution, dans le cadre de notre travail de fin d'études Enap-Senghor, nous avons constaté un problème de la non digitalisation des services d'État civil et nous avons mené un diagnostic à travers une étude intitulée « **De la digitalisation des services d'État civil en mairie de Bujumbura.** » Suite au temps imparti et aux difficultés de mener une recherche dans tout le pays, nous avons choisi de commencer sur une petite partie qui est la Mairie de Bujumbura. Le choix de la Mairie de Bujumbura a été motivé par le fait que c'est la capitale économique du pays, où est concentrée beaucoup d'activités économiques. La connexion internet et l'utilisation des nouvelles technologies dans cette partie sont développées par rapport à d'autres régions. En effet, la Mairie de Bujumbura va nous servir de modèle pour trouver une solution qui sera appliquée dans d'autres régions du pays. Ainsi, après avoir posé notre diagnostic, nous avons remarqué que la municipalité de Bujumbura fait face à des enjeux réels liés à la digitalisation des services d'État civil. Les causes de ce phénomène sont nombreuses mais nous citons quelques-unes comme la guerre civile qui a retardé la modernisation du secteur public, le manque d'infrastructures informatiques suffisantes et les ressources financières limitées.

0.1. Intérêt du sujet

Ce travail présente pour nous un double intérêt, il s'agit en premier lieu de trouver un problème qui hante le système d'État civil au Burundi, dégager les symptômes, les causes et les conséquences qui en résulte, afin de trouver une solution. La solution trouvée sera un outil de grande importance pour toute la population burundaise car elle constitue une clé d'accès à l'identité. Et l'identité est un élément indispensable pour chaque citoyen à la jouissance des droits et services publics dans son pays et lui servira de preuve de son identification à l'étranger.

En deuxième lieu, ce travail va servir de grande importance pour les chercheurs potentiels qui seront intéressés à la digitalisation des services d'État civil en Afrique. Ils pourront par exemple étudier la digitalisation de l'État civil en Afrique de l'Est.

0.2. Annonce du Plan

L'exécution de notre mandat a été effectuée selon une démarche articulée autour de six livrables. Le premier livrable est consacré au choix du sujet et au diagnostic. Dans cette partie, il a été

question de présenter l'organisation mandante et son responsable, le titre du mandat, les symptômes qui justifient le mandat, le problème existant sans oublier ses conséquences. Le deuxième livrable est consacré au diagnostic revu. Il s'agit en général de faire le plan d'investigation et le rapport de mi-mandat : faire une description sommaire de la mairie de Bujumbura (but, histoire récente, et le déploiement organisationnel). Après, il sera question de présenter la problématique observée autour du mandant, les causes possibles du problème, les objectifs de la Mairie, et nos observations en tant que consultant. Le troisième livrable est consacré à la collecte de données et à la présentation des données recueillies pendant l'enquête. Dans le quatrième livrable, il sera question de présenter les solutions envisagées et les solutions retenues pour résoudre le problème. Quant au cinquième livrable, il présente la stratégie de mise en œuvre de la solution retenue, mettant en avant les étapes clés pour la transition vers une digitalisation réussie des services d'État civil en Mairie de Bujumbura. La solution retenue est **la mise en place d'un registre d'état civil, accompagnée par la formation du personnel**. Enfin, le dernier livrable est consacré à la conclusion générale sans oublier la présentation des compétences acquises et l'apport de notre travail dans notre vie future.

Livrable 1 : Choix du sujet et diagnostic

Section 1. Diagnostic 1

Section 1.1 : collecte, analyse et présentation

Titre du mandat

De la digitalisation des services d'Etat civil en Mairie de Bujumbura

Symptômes qui justifient le mandat

Tout processus de bonne gouvernance politique, économique et sociale, qui repose sur des statistiques fiables doit nécessairement passer par la mise en place d'un système performant d'enregistrement des faits d'Etat civil (ISTEEBU, 2020). Selon une étude menée par l'Institut des Statistiques et Etudes Economiques du Burundi (ISTEEBU,2020), le système de production des statistiques des faits d'Etat civil burundais n'a jamais fonctionné correctement pour donner satisfaction que ça soit au niveau de la collecte ou de l'analyse des données. C'est dans ce contexte que le service d'Etat civil au Burundi se trouve dans une situation de grande vulnérabilité. Contextuellement, depuis 1990, les techniques d'enregistrement de naissances, de mariage et de décès n'ont subi aucun changement. Les registres et les stylos sont les seuls outils encore utilisés dans l'enregistrement des faits d'Etat civil. Ce qui signifie que le système reste peu fiable puisque les papiers sont difficilement conservables dans le long terme. Les registres contenant des informations pertinentes peuvent être détruits, volés ou disparaître suite à des catastrophes naturelles, à la guerre ou à un autre incident. Il serait crucial de souligner que les infrastructures et les bureaux de l'Etat civil de la mairie de Bujumbura ne sont pas appropriés en termes de modernisation. En guise d'exemple, les espaces de travail du personnel sont étroits avec des chaises moins confortables pour les fonctionnaires alors que ces derniers doivent passer des journées assis à faire des saisies. De plus, la dimension très limitée des salles d'archivage des données rend difficile la recherche d'un document du fait que les registres sont entreposés les uns sur les autres. A cela peut s'ajouter le manque de rénovation des bureaux et l'absence d'une salle d'attente pour les clients. En moyenne, la capacité d'accueil d'un bureau de la mairie est limitée à seulement 50 citoyens par jour alors que le nombre de demandes par jour est estimé à environ 90 personnes (ISTEEBU,2020). En guise de conséquence, certains choisissent d'abandonner et retournent souvent chez eux sans bénéficier de service. Il est important de mentionner les compétences insuffisantes du personnel dû à la non-qualification et au manque

de formation qualifiée continue. En outre, il se manifeste souvent dans la mairie une carence de registres ou matérielles et c'est le demandeur de service qui doit supporter cette charge en achetant l'outil de travail manquant et cette pratique n'est pas bien perçue par les citoyens. D'autres problèmes sont liés à la mauvaise communication, les lenteurs administratives, les tarifs variables des extraits de naissance, une mauvaise coordination et suivi-évaluation. Nonobstant, des tricheries peuvent se manifester dans l'enregistrement des faits, faute de la non-informatisation des processus. A titre d'exemple, des cas des personnes déjà mariées qui vont se remarier en cachette dans d'autres secteurs en se faisant passer pour des célibataires. En 2018, 10 cas de fraudes ont été signalé (rapport Word Bank, 2020)

En guise de synthèse, les symptômes de notre mandat se résument en ces quelques points saillants :

- ✓ Problème de communication entre les différents départements de l'état civil (une mauvaise communication entre les bureaux de l'état civil, les services de santé et les services de police handicape la tenue des informations exactes et favorisent les tricheries)
- ✓ Difficulté à gérer les flux de données et les registres (la protection des données est difficile en cas de déménagement ou en cas d'une catastrophe)
- ✓ Perte ou vol de dossiers et de documents officiels (les registres de naissance, mariage ou décès par exemple. Au Burundi, plusieurs données d'état civil d'avant 1990 ont disparu pendant la guerre ce qui fait qu'il n'y a pas de statistiques officiels de la population avant cette année (ISTEEBU,2018)
- ✓ Incohérences et erreurs de traitement des données (erreurs dans les noms et prénoms, genre et année de naissance)
- ✓ Difficultés dans le traitement des demandes de documents administratifs nécessitant la collecte de données dans plusieurs administrations (l'obtention d'un passeport nécessitant le recours à l'Etat civil, à la police et aux autorités en migration)
- ✓ Difficultés liées à la confidentialité des données personnelles (protection contre le piratage ou l'accès non autorisé aux données des citoyens)
- ✓ Problèmes de disponibilité des services et de temps de réponse (délais d'attente pour l'obtention de documents administratifs souvent longs : 2 à 5 jours).

Problèmes qui causent les symptômes

Selon une étude menée par le Ministère de l'Intérieur et du développement communal avec l'appui du PNUD, suite à la crise politique qu'a connu le pays, de nombreux bureaux communaux, des outils de travail et documents d'Etat civil ont été détruits, le personnel qualifié et expérimenté a été tué ou poussé à l'exil. L'Etat civil burundais depuis sa création n'avait pas de systèmes d'informatisation des données ce qui veut dire que toutes les données ont été perdues. Il est difficile de savoir le nombre total de personnes qui naissent, qui se marient ou qui meurent et cela constitue un problème sérieux pour le gouvernement dans la mise en place des politiques et projets de développement. Pour la personne concernée, le non-enregistrement à l'Etat civil lui empêche de bénéficier des droits comme un citoyen. En somme, le système non informatisé des services de l'Etat civil favorise beaucoup de tricheries et limite les droits fondamentaux de la personne concernée.

Causes possibles du problème (premier énoncé)

Selon les données recueillies dans les documents du Ministère de l'Intérieur et du Développement Communal (Rapport MIDC, 2022), le service d'Etat civil n'a pas été dynamique pour remplir sa mission principale depuis sa création dans les années 1980 ; les causes possibles du problème sont les suivantes :

- Manque d'infrastructures adaptées aux technologies modernes de gestion des services d'Etat civil ;
- Insuffisance de financement et de budget pour la mise en place de nouvelles technologies et le maintien de services d'Etat civil de qualité ;
- Problèmes de coordination et de collaboration entre les différents acteurs impliqués dans la gestion des services d'Etat civil, les lenteurs administratives, la complexité et la méconnaissance des textes qui régissent le fonctionnement de l'Etat civil par ses officiers et ses agents, sans oublier l'absence de politique et de législations appropriées pour la gestion des services d'Etat civil ; d'où le non-respect des normes légales et des procédures dans l'enregistrement des actes de l'Etat civil ;
- Pratiques culturelles et sociales qui entravent la bonne gestion des services d'Etat civil, telles que la discrimination, la violence domestique et le mariage précoce ;

- Le renouvellement du personnel qui ne subit ni test ni formation, et les salaires maigres des fonctionnaires ;
- L'insécurité et les conflits armés qui entravent la mise en place de services d'Etat civil fonctionnels (guerre civile pendant plus d'une dizaine d'années)
- Faible participation citoyenne dans le processus de gestion des services d'Etat civil dû au manque de sensibilisation et d'information auprès des citoyens sur l'importance de l'enregistrement des naissances, des mariages et des décès d'où le manque de motivation et la perte d'intérêt de la population déclarante.

Conséquences du statu quo

La mauvaise gestion des services d'Etat civil entraîne des conséquences néfastes pour la population et l'Etat parmi lesquelles :

L'inexactitude des informations : une mauvaise gestion des services d'Etat civil entraîne des erreurs dans les informations relatives aux naissances, décès, mariages, divorces, et cela entraîne des conséquences néfastes aux personnes concernées ;

Les retards dans la délivrance des actes : Si les services d'Etat civil ne sont pas bien gérés, cela entraîne des retards dans la délivrance des actes de naissance, mariage et décès, ce qui pose des problèmes dans des situations d'urgence (exemple : lorsque l'on doit prouver son identité pour une urgence médicale).

La perte d'archives : une mauvaise gestion des archives peut entraîner la perte de documents importants, ce qui peut rendre difficile la preuve de l'identité ou des droits de propriété.

Les inégalités sociales : une mauvaise gestion peut entraîner des inégalités dans l'accès aux services d'Etat civil, ce qui peut conduire à des situations d'injustice sociale.

Faible couverture : une mauvaise gestion peut entraîner une faible couverture des services d'Etat civil, ce qui peut avoir des conséquences néfastes pour les personnes qui n'ont pas accès à ces services (par exemple, les personnes sans-papiers ; les enfants non déclarés qui n'ont pas accès à l'école ou à l'hôpital)

Corruption : Le dysfonctionnement des services d'Etat civil favorise la corruption, et par conséquent la mise en cause de la crédibilité des données et la perte de confiance envers les agents de la mairie. Un système d'Etat civil corrompu entraîne la baisse du taux de déclaration des événements d'Etat

civil ce qui contribue à la méconnaissance de la population en général, la perte des droits civiques en particulier et les difficultés de bien mener les projets de développement (construction des écoles et des hôpitaux. etc.)

Livrable. 2. Diagnostic revu

Section 2 : Plan d'Investigation et Rapport de Mi-Mandat

Titre confirmé du mandat :

« De la digitalisation des services d'état civil en Mairie de Bujumbura »

Description sommaire de l'organisation

Bujumbura est la capitale économique du Burundi. Située à l'ouest du pays, sur la rive du lac Tanganyika, elle est la première ville du pays avec une population de 1,2 million d'habitants en 2021. La Mairie de Bujumbura est une entité administrative, divisée en zones et chaque zone est subdivisée en quartiers. Dotée de la personnalité juridique et de l'autonomie de gestion. Elle est composée de 3 communes urbaines : Ntakangwa, Mukaza et Muha. Ces dernières sont subdivisées en 13 zones urbaines (Rohero, Nyakabiga, Bwiza, Buyenzi pour la commune Mukaza ; Kamenge, Kinama, Cibitoke, Ngagara, Buterere, Gihosha pour la Commune Ntakangwa et Musaga, Kanyosha et Kinindo pour la commune Muha). La Municipalité de Bujumbura est dirigée par un Maire, les communes sont dirigées par des administrateurs, les zones par des chefs de zones et les quartiers par des chefs de quartiers.

But :

Être un acteur principal de développement pour la ville de Bujumbura et du pays en général, en assurant la construction et l'entretien des infrastructures socio-économiques urbaines, l'accueil et l'encadrement des diverses manifestations nationales, la sécurité des habitants de la ville et leurs biens.

Vision :

Faire de Bujumbura une ville dynamique, prospère, compétitive, sûre et belle

Histoire récente :

Aujourd'hui, la ville de Bujumbura continue à s'agrandir avec de nouveaux quartiers comme Sororezo, Gasekebuye, Nyabugete, Carama et Kiyange.

En 2018, Gitega, seconde ville du pays (130 000 habitants en 2020) et plus centrale, est devenue la capitale politique du pays et Bujumbura est restée la capitale économique.

En effet, la montée des eaux du lac Tanganyika menace la ville de Bujumbura et beaucoup de secteurs sont déjà inondés en saison de pluie.

Déploiement organisationnel (ex. régions) :

Les organes de la mairie sont le maire et le conseil municipal. Le maire est nommé par le président de la République sur proposition du ministre de l'Intérieur et de la sécurité publique, parmi les citoyens compétents, dévoués, intègres et patriotes. Le maire est placé sous l'autorité de son ministre de tutelle. En sa qualité d'animateur du développement, il coordonne toutes les activités des services œuvrant dans sa circonscription. Il exerce la tutelle administrative et financière sur les établissements et les projets initiés par la mairie. Il exerce également les pouvoirs et attributions que les lois et règlements lui confèrent notamment un pouvoir général de police dans sa municipalité. Le conseil municipal est composé de quinze membres désignés par le ministre de tutelle sur proposition du maire. Les membres sont choisis parmi la population urbaine et dans toutes les catégories socio-professionnelles. Le conseil municipal exerce un pouvoir délibératif et décisionnel pour toutes les questions relatives aux programmes de développement et à l'administration des finances municipales. Il a un rôle consultatif pour toutes les autres questions, notamment celles relatives à la sécurité et à la politique générale de la municipalité. Selon les besoins du moment, le maire peut prendre l'initiative d'élargir le cadre de consultation populaire en mettant en place par décision municipale d'autres organes locaux à l'exemple de la commission municipale consultative des sages ou celle de la jeunesse.

Effectifs (permanents-occasionnels-contrats) : Le cabinet du Maire comprend un chef de cabinet, un secrétaire et des conseillers municipaux. Il dispose aussi d'un personnel qui traite quotidiennement les questions de communication, de documentation et archivage des dossiers politiques et sécuritaires.

Il s'agit entre autre : du conseiller principal, le conseiller des Affaires socioculturelles, l'assistant du Maire, et le conseiller économique. Travaillant sous l'autorité du Maire, ces conseillers traitent chacun en ce qui le concerne, les dossiers spécifiques.

Toutefois, le rôle de ceux-ci est consultatif et non décisionnel. Le service contrôle interne est également attaché directement au cabinet du Maire. Il est chargé du suivi et contrôle de gestion des services municipaux, en l'occurrence le contentieux et traite les litiges fiscaux entre le Maire

et les tiers. Le **Budget de la mairie** est de 2 237 297 296 BIF (2022) soit 11 110 909,78 dollars canadiens une hausse de 32,8% par rapport à 2021.

Symptômes

0. Des naissances non déclarées, erreur d'attribution de numéro d'acte de naissance, falsification des documents d'actes de naissances, non accès à la gratuité de soins de santé aux enfants de moins de 5 ans, non disponibilité des statistiques sur la démographie, et enfin des personnes mariées dans une province qui vont se remarier en cachette dans un autre.
1. Des erreurs dans l'enregistrement dû à la négligence et l'incompétence du personnel, manque de moyens pour acheter des ordinateurs de travail, manque d'un programme de renforcement de capacité pour le personnel de l'état-civil.

-Problème :

La non digitalisation des services d'Etat civil, aggravée par le manque du personnel compétent qui encourage les erreurs et les tricheries ;

Le manque de financement pour moderniser les outils de travail et renforcer les capacités du personnel de l'Etat civil qui handicape la bonne marche des activités.

-Mandat :

1. Mise en place d'un logiciel de stockage et de traitement des données des services d'Etat civil en Mairie de Bujumbura en d'autres termes la mise en place d'un registre digitalisé d'Etat civil pour les citoyens ;
2. La recherche du financement pour la mise en place d'un programme de renforcement des capacités des fonctionnaires de l'Etat civil surtout sur l'éthique et l'utilisation de nouvelles technologies.

Problématique observée autour du mandat (aspects et liens entre ces aspects)

La mise en place de la digitalisation des services d'Etat civil dans la mairie de Bujumbura présente de défis à relever pour pouvoir réussir ce processus. Tout d'abord, il est important de garantir la sécurité et la protection des données personnelles des citoyens qui seront stockées et traitées par les systèmes informatiques. La sécurité doit être renforcée pour éviter le risque de piratage informatique et le vol de données.

De plus, il est important de veiller à ce que les services en ligne soient facilement accessibles pour tous les citoyens, en particulier les personnes âgées ou défavorisées qui ne sont pas à l'aise avec les nouvelles technologies. Les guichets traditionnels doivent continuer d'être disponibles pour ces personnes, et les agents doivent être formés pour aider les utilisateurs à manipuler les services en ligne.

Ensuite, il est essentiel que les services en ligne soient bien conçus et faciles à utiliser pour éviter la frustration des utilisateurs et les erreurs de saisie. Les services en ligne doivent être également adaptés aux différents types de demandes et de procédures administratives, comme la demande d'un acte de naissance, de mariage ou de décès.

Enfin, la digitalisation des services d'Etat civil doit être accompagnée d'une bonne organisation et d'une gestion du personnel adaptée. Les agents municipaux doivent être formés pour utiliser les nouveaux outils et pour répondre aux questions des citoyens, et des processus doivent être mis en place pour gérer les demandes en ligne de manière efficace et rapide.

En somme, la digitalisation des services d'Etat civil dans la mairie de Bujumbura offre de nombreux avantages, mais pose également des défis en termes de sécurité, d'accessibilité, de convivialité et de gestion. Ces défis doivent être relevés pour garantir une transition réussie vers des services administratifs modernes et efficaces.

Causes possibles du problème (premier énoncé)

La non digitalisation des services de la mairie de Bujumbura malgré les progrès des nouvelles technologies d'informations et de la communication(NTIC) dans le monde est dû à beaucoup de paramètres. Parmi les causes possibles, on peut évoquer :

- Le manque de ressources financières suffisantes, de financements et budget pour mettre en place des nouvelles technologies et le développement des systèmes informatiques adéquats de gestion des services de l'Etat ;
- Le Personnel insuffisant et moins qualifié à cause des barèmes de salaires faibles pour les fonctionnaires incapables d'attirer de meilleurs talents ;

- Manque d'infrastructures et de technologies modernes pour le maintien des services d'Etat civil de qualité ;
- Problèmes de coordination et de collaboration entre les différents acteurs impliqués dans la gestion des services d'Etat civil, les lenteurs administratives, la complexité et la méconnaissance des textes qui régissent le fonctionnement de l'Etat civil par ses officiers et ses agents, sans oublier l'absence de politique et de législation appropriées pour la gestion des services d'Etat civil d'où le non-respect des normes légales et des procédures dans l'enregistrement des actes de l'Etat civil ;
- Pratiques culturelles et sociales qui entravent la bonne gestion des services d'Etat civil, telles que la discrimination, la violence domestique et le mariage précoce ;
- Le renouvellement du personnel qui ne subit ni test ni formation, et les salaires maigres des fonctionnaires ;
- L'insécurité et les conflits armés qui entravent la mise en place de services d'état civil fonctionnels (guerre civile pendant plus d'une dizaine d'années)
- Faible participation citoyenne dans le processus de gestion des services d'Etat civil dû au manque de sensibilisation et d'information auprès des citoyens sur l'importance de l'enregistrement des naissances, des mariages et des décès d'où le manque de motivation et la perte d'intérêt de la population déclarante

Objectifs du client :

L'objectif principal de la mise en place d'une plateforme de gestion des services d'Etat civil pour la mairie de Bujumbura est d'améliorer l'efficacité, la qualité et la rapidité des services et des processus liés à l'Etat civil.

En voici quelques-uns :

Faciliter l'accès aux services d'Etat civil pour les citoyens : la plateforme permettra aux citoyens de demander des services d'Etat civil en ligne, de suivre l'état de leur demande et de recevoir des notifications en temps réel.

Éviter les erreurs lors de la saisie des données : grâce à l'automatisation des processus, la plateforme de gestion des services d'Etat civil permettra de réduire les erreurs de saisie et de traiter les demandes de façon rapide.

Amélioration de la collecte et de la gestion des données : la plateforme permettra de regrouper toutes les données d'état civil au même endroit, ce qui facilitera leur gestion et leur suivi. Elle permettra aussi la production rapide et facile des rapports.

Garantir la sécurité des données : la plateforme offrira un niveau de sécurité élevé dans la confidentialité des données des citoyens.

Réduire les coûts : grâce à l'automatisation des processus, la plateforme permettra de réduire les coûts liés à la gestion des services d'Etat civil.

Augmenter la transparence : la plateforme permettra aussi de rendre plus transparents les processus liés aux services d'état civil, en offrant aux citoyens une vue d'ensemble de toutes les demandes et de leur statut.

En peu de mots, la mairie de Bujumbura veut faire des services de l'Etat civil des services de qualité, remplissant les meilleures conditions pour les citoyens dont la simplification des procédures, le gain du temps pour les citoyens et la tenue des statistiques fiables et à jour de la population par le pouvoir public.

Nos propres observations sur les objectifs du client

La digitalisation des services d'Etat civil est le seul moyen possible pour résoudre toutes les irrégularités se trouvant dans ce domaine. Pourtant, Cette digitalisation va coûter beaucoup chère à la mairie car, en plus de demander des moyens conséquents dans la mise en place, il y a aussi un besoin de ressources humaines qualifiées, ce qui représente un coût énorme.

Néanmoins, la Mairie peut présenter ce projet au sein du Ministère Burundais des Tics qui peut lui accorder un financement, mais aussi soumettre l'idée de projet auprès des bailleurs de fonds à savoir la Banque Mondiale et le PNUD qui sont actuellement actifs dans le financement des projets en rapport avec le numérique dans les pays des Grands Lacs. Enfin, la Mairie peut compter sur la contribution des natifs de la ville de Bujumbura qui sont toujours prêts à contribuer dans les projets de développements.

**Mise à contribution des cours de l'ÉNAP à ce jour : explication précise dans chacun des cas :
relier un ou des éléments du contenu des séminaires à des éléments précis du mandat**

Séminaire ÉNAP	Élément du séminaire	Élément du mandat y correspondant
<p>ENP73333 : Conception et mise en œuvre des politiques publiques</p>	<p>Problème de modernisation des services d'état civil au Burundi : Ce problème relève de la conception et la mise en œuvre des politiques publiques. La transformation des services d'état civil par la digitalisation constitue un élément essentiel et de pilotage des politiques publiques car c'est grâce à la connaissance du nombre total de la population, de l'évolution des naissances, des statistiques des décès et les causes que le gouvernement pourra élaborer des politiques publiques adéquates nécessaires au développement du pays et à l'amélioration des conditions de vie de la population.</p>	<p>Digitalisation des services : La digitalisation des services d'Etat civil en Mairie de Bujumbura est un élément pilote de notre mandat car elle constitue une solution efficace à l'amélioration d'enregistrement des naissances, des décès ou des mariages. Ces éléments sont très essentiels pour le gouvernement Burundais car ils permettent au pouvoir public de Bujumbura de se doter des statistiques fiables et à jour de la population pour mieux la servir. Avec la digitalisation, il est facile de trouver des informations de tout le pays sans devoir utiliser de moyens supplémentaires dans la collecte de données ou d'enquête.</p>
<p>ENP7350 : Méthodes de recherche et d'intervention</p>	<p>Méthodes de collecte des données : Le contenu du cours nous permettra de faire la collecte des données dans l'exercice de notre travail de séminaire car ce cours nous a permis de se doter des outils et</p>	<p>Méthodes de collecte de données : La collecte de données constitue une étape très importante de notre mandat car c'est grâce aux données recueillies que nous allons pouvoir bien cerner les causes du problème et envisager des solutions adéquates et des diagnostics</p>

	<p>méthodes de collectes de données dans tout travail de recherche scientifique ou dans une étude de recherche de solution pour un problème spécifique.</p>	<p>fiables compte-tenu de la problématique de départ et les résultats obtenus.</p>
<p>ENP7341 : Les technologies numériques en administration publique</p>	<p><i>L'utilisation des nouvelles technologies d'informations et de communication dans la fonction publique :</i> Ce cours nous a permis de connaître la place incontournable des nouvelles technologies d'informations et de communication dans l'administration publique. Le numérique constitue aujourd'hui un outil de travail pour les gouvernements et les pouvoirs publics. Tout se digitalise, et l'administration publique doit se conformer au changement technologique, c'est pourquoi la veille technologique est toujours nécessaire.</p>	<p><i>L'informatisation des services d'Etat civil en Mairie de Bujumbura :</i> L'informatisation des services d'état civil constitue une solution adéquate pour notre mandat car elle permettra à la mairie de Bujumbura de se doter des outils efficaces et fiables dans l'exercice de son travail d'enregistrement des naissances, décès et mariages. La digitalisation des services est un outil efficace et fiable ces dernières années car on a vu comment le monde a été résilient avec la pandémie du Covid-19. Les gouvernements en avance en matière des technologies numériques ont eu des solutions rapides pour faire face au problème. Dans mon travail, la digitalisation des services d'Etat civil constitue pour le pouvoir public Burundais une base fiable de pouvoir faire une bonne planification des services dans tous les autres services aux citoyens.</p>

<p>ENP7879 : Gestion des ressources humaines dans l'administration publique</p>	<p>Contrat psychologique, motivation du personnel : Le contenu du cours de Gestion des ressources humaines est très important car elle nous a permis de connaître la façon de mieux traiter les employés dans les organisations publiques. Les employés ont des attentes vis-à-vis de l'employeur et l'employeur aussi a des attentes vis-à-vis de ses employés. La bonne marche des activités au sein des organisations dépend aussi du bien être des employés et leur contribution ; c'est pourquoi dans toute recherche de solution à un problème organisationnel, il faut toujours impliquer les employés. La bonne gestion des ressources humaines est très importante pour réussir de nouvelles réformes.</p>	<p>La gestion du personnel de l'état civil en mairie de Bujumbura : Les employés constituent une richesse inestimable de toute organisation ; c'est pourquoi dans tout processus de changement au sein d'une organisation, on doit les impliquer. Car ce sont eux qui vont utiliser les nouvelles techniques, la réussite de notre solution dépendra en grande partie des employés. Dans notre mandat de recherche d'une solution à un problème de gestion des services d'état civil en Mairie de Bujumbura, nous allons impliquer les employés de la Mairie dans tout le processus.</p>
<p>ENP7810 : Gestion financière du secteur publique</p>	<p>Budget de fonctionnement : La gestion financière du secteur public est différente de la gestion des institutions privées. Car chaque année, il y a un budget de fonctionnement. Et on fixe des activités à faire avec le budget, c'est pourquoi la mise en place</p>	<p>Budget de fonctionnement de la mairie de Bujumbura : De même, l'exécution de notre mandat va demander des moyens financiers et ce travail relève du budget de fonctionnement de la mairie de Bujumbura. Ce qui montre l'importance incontournable du cours de gestion</p>

	<p>d'une nouvelle politique implique des moyens spécifiques qui doivent être adoptés dans le budget de fonctionnement de la mairie. Ce cours nous a outillé dans la façon de prévoir les dépenses publics et aussi de prévoir la justification de leur utilisation.</p>	<p>financière du secteur public dans l'exécution de notre mandat.</p> <p>La mairie doit présenter le projet de digitalisation au sein du Ministère de l'intérieur et du développement communal sans oublier auprès du Ministère des Tics pour obtenir un budget de fonctionnement.</p> <p>En plus, la mairie devra justifier l'utilisation des moyens alloués étape par étape. Que ce soit au sein des deux ministères, mais aussi dans les rapports annuels de dépenses publiques. Et c'est grâce au cours de gestion financière qu'on a appris les techniques à utiliser.</p>
--	---	---

**Mise à contribution de la bibliographie pertinente et des cadres conceptuels à ce jour :
explication précise dans chacun des cas en reliant un ou des éléments à des éléments précis du mandat.**

Dimension du mandat	Élément de la littérature y correspondant
<p>Planification stratégique :</p> <p>Fixation des objectifs à long terme et penser à un plan stratégique d'accompagnement ;</p> <p>Fixation des moyens nécessaires pour l'exécution du mandat ;</p> <p>Penser à la gestion des risques dans l'exécution du mandat ;</p> <p>Rendre compte de l'évolution des activités du jour au jour.</p> <p>Combiner la gestion par résultats et la planification stratégique</p>	<p>Selon Mazouz (2014), trois forces déterminent la planification stratégique dans la sphère publique : il s'agit de la force de choix, la force de loi et la force des voies et moyens. En effet, la force de choix dont disposent les dirigeants politiques doit servir aux gestionnaires publics pour décider des voies et moyens à déployer compte tenu des lois et règlements en vigueur (Facal et Mazouz, 2013).</p> <p>En somme, la stratégie doit être définie par référence à la façon dont les dirigeants publics perçoivent les enjeux et construisent l'avenir du bien commun et des services publics (Mazouz & Rousseau, 2016). Selon les éléments de la littérature à notre disposition, on comprend que la planification stratégique dans le secteur public implique les membres du gouvernement, les autorités et gestionnaires de l'organisme concerné car toute stratégie doit être pensée au bien de l'intérêt commun de la population et des moyens dont disposent le pays. En principe de la gestion par résultats comme le souligne Mazouz (2016) dans ses recherches, les gestionnaires doivent justifier comme ils ont utilisé les moyens mis en leur disposition. Donc, à l'ère du numérique, la transparence dans la gestion des biens publics est très importante.</p> <p>La gestion par résultats et la planification stratégique sont des outils qui permettent de combiner, de façon intelligente, des finalités, objectifs, moyens et ressources susceptibles d'aider les États à obtenir des résultats tangibles (Mazouz & Rousseau, 2016).</p>

<p>Gestion du changement :</p> <p>Le changement est toujours difficile. La gestion du changement va consister à la mise en place de nouvelles façons de faire pour rendre les services d'état civil fiables, efficaces pour tous.</p> <p>Dans l'exécution du mandat, il est possible de faire face à beaucoup de résistances internes et externes car le changement n'a jamais été facile.</p>	<p>Les professionnels publics font souvent preuve de résistance lors de la mise en œuvre des politiques publiques. Cette situation est due à la notion d'aliénation des politiques issue de l'administration publique. Cette dernière se manifeste sous 5 dimensions à savoir l'impuissance stratégique, l'impuissance tactique, l'impuissance opérationnelle, le non-sens sociétal et le non-sens pour le citoyen (Tummers, 2011). Ces 5 dimensions sont considérées comme des facteurs qui influencent les professionnels dans la mise en œuvre de nouvelles politiques publiques (Tummers, 2011). Il est donc primordial de préciser l'intérêt d'une politique et de les impliquer à chaque niveau du processus.</p> <p>La stratégie de gestion du secteur public de la Banque mondiale souligne qu'il est important d'améliorer l'efficacité du secteur public dans les pays en développement (Grindle, 2013).</p> <p>Pourtant, le processus est tellement difficile et peut être frustrant pour ceux qui travaillent dans le domaine car il n'existe vraiment pas de « science » à propos de ce qui est le plus important dans la réforme (Grindle, 2013). Selon toujours la Banque Mondiale, les initiatives de réforme sont souvent épisodiques car chaque pays a ses réalités, sa culture, sa façon de faire et de voir les choses. Il n'existe pas donc un modèle universelle identique à tous les pays d'où les difficultés dans le changement des politiques.</p>
---	--

<p>Dématérialisation de la fonction publique : La suppression du papier car selon la méthode du Lean management « Cumul de papier=Cumul de problèmes »</p> <p>Notre mandat consiste à la digitalisation des services de l'état civil.</p> <p>Ce travail est bien important car il fait intervenir la dématérialisation en réduisant le nombre des papiers et en misant sur la mise en place d'une plateforme de gestion des services publiques.</p>	<p>Du point de vue théorique, la digitalisation apparaît comme un vecteur de transformation organisationnelle permettant de réduire les coûts (Weerakkody et Dhillon, 2008 ; Norris et Reddick, 2013). Elle contribue à la diminution de la taille des organisations, en les rendant plus plates, moins complexes et moins consommatrices de ressources (Janssen et Estevez, 2013). Pour les usagers, la modernisation des modes de fonctionnement favoriserait la réactivité, l'accessibilité et la disponibilité des services (Moon, 2002 ; Sarikas et Weerakkody, 2007). Dans l'ère actuelle de modernisation de la fonction publique, la digitalisation serait une source d'amélioration des performances financière, organisationnelle et sociale des collectivités locales (Dony & Maurel, 2022). C'est pourquoi la digitalisation des services de l'état civil en Mairie de Bujumbura serait une solution efficace aux problèmes actuels.</p>
---	--

Notre travail d'investigation et d'analyse effectuée (par nous-même) à ce jour dans le cadre de l'exécution du plan de réalisation prévu pour ce mandat

Plan de réalisation du mandat et calendrier (jan-avril) *

Étape du mandat	Date butoir	Charge (en heures)	Réalisé à ce jour
Présentation au comité de direction de la mairie	2023-04-25	1h	Déjà faite
Préparation du rapport final	2023-04-23	72h	Déjà faite
Préparation du plan d'implantation	2023-04-21	72h	Déjà faite
Préparation de la présentation pour le comité de direction	2023-04-19	1h	Déjà faite
Plan de mise en place du projet	2023-04-16	72 h	Déjà faite
Rencontre avec le professeur (3 ^e)	2023-04-13	1h	Déjà faite
Rencontre de présentation des options au mandant	2023-04-09	1h	Déjà faite
Rencontre Co-développement (3 ^{ième}) + analyse	2023-05-09	24h	Déjà faite
Analyse et codage entretiens semi-structurés	2023-03-26	4h	Déjà faite
Compilation et analyse des données recueillies	2023-04-01	48h	Déjà faite
Entretiens semi-structurés (le maire et les officiers d'état civil)	2023-03-26	6h	Déjà faite
Préparation Gabarit de mi-mandat	2023-03-12	48h	Déjà faite
Analyse résultats « focus group »	2023-03-12	72h	Déjà faite
Ajustement du mandat avec professeur (2 ^{ième}) + analyse	2023-03-11	1h	Déjà faite
Envoi des rappels pour cueillette de données	2023-03-01	72h	Déjà faite
Préparation gabarit pour la rencontre du professeur	2023-02-28	72h	Déjà faite
Construction des outils d'enquête (questionnaires) pour la récolte des données	2023-02-21	48h	Déjà faite
Consultation et correction du mandat avec professeur (1 ^{ère}) + analyse	2023-02-04	1h	Déjà faite
Préparation gabarit rencontre 1	2023-01-30	72h	Déjà faite
Préparation lettre de caution, obtention et envoi	2023-01-25	2h	Déjà faite
Préparation cadre conceptuel : éléments et lectures	2023-01-25	168h	Déjà faite

Préparation/présentation du problème identifié	2023-01-15	48h	Déjà faite
Prendre contact avec le maire de la ville de Bujumbura	2023-01-13	72h	Déjà faite
Identification du problème	2023-01-10	24h	Déjà faite

Autres tâches réalisées par nous et non prévues à l'origine

Au début de notre travail, nous avons prévu de faire un sondage au sein des services de la mairie pour recueillir des informations dont nous avons besoin. Mais le travail s'est avéré difficile parce que les données de l'état civil apparaissent comme des données sensibles du gouvernement. Nous avons été obligés de faire recours à plusieurs structures pour rassembler les données et faire une comparaison. Nous avons d'abord contacté le ministre de l'intérieur via une lettre pour lui demander l'autorisation de collecter les données de l'état civil de la mairie de Bujumbura dans le cadre de notre enquête en mettant en copie le maire de la ville de Bujumbura.

Ensuite, nous avons contacté l'Institut des Statistiques et Etudes Economiques du Burundi (ISTEEBU) pour nous informer sur les études faites en rapport avec les statistiques d'enregistrement des faits d'état civil en Mairie de Bujumbura. Les rapports de l'ISTEEBU reçus nous ont beaucoup aidé dans notre recherche car ils contiennent des informations riches en rapport avec les différentes enquêtes qu'ils mènent en collaboration avec des partenaires dont le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), la Banque Mondiale (B.M), etc. Nous avons choisi pour notre cas les rapports contenant les données de l'état civil.

En plus de ces données, nous avons pu obtenir après une semaine d'attente l'accord du Ministère nous permettant de mener notre recherche en Mairie de Bujumbura. Le maire de la ville, lui aussi a accepté de nous donner une interview pour nous parler du fonctionnement des services d'état civil en Mairie de Bujumbura et l'idée de la mise en place d'un registre d'état civil digitalisé dans la mairie lui a beaucoup intéressée. La discussion avec le maire nous a permis d'élaborer un questionnaire d'enquête que nous avons adressé de façon anonyme aux fonctionnaires de l'état civil et à des habitants de la ville de Bujumbura. Certaines personnes ont accepté de remplir le questionnaire, d'autres non. Mais les données que nous avons déjà recueillies nous ont permis de comprendre le problème davantage et nous ont aidé à proposer une solution à la mairie qui pourra résoudre le problème actuel.

Observations faites à ce jour par nous au sujet du problème, de la problématique et des éléments de solution. Soumission de notre analyse préliminaire

La digitalisation du service d'état civil par la mise en place d'un registre d'état civil digitalisé est essentiel et importante pour le respect des droits civiques de chaque individu, car c'est une clé d'ouverture à la jouissance des avantages sociaux. Les statistiques à jour peuvent aussi servir dans le bon déroulement de la planification des politiques publiques du pays.

En réalité, l'enregistrement des faits d'état civil est fondamental pour l'établissement et la gestion de l'identité juridique, en accordant les droits et les privilèges conférés par l'État (Centre d'excellence sur les systèmes ESEC, 2019). En effet, Une naissance enregistrée est une clé qui ouvre l'accès aux services de santé, d'éducation et de protection sociale et peut permettre aux personnes, en particulier aux femmes, de faire valoir leurs droits et de participer aux processus démocratiques. Ainsi, les statistiques de l'état civil produites par l'enregistrement des faits d'état civil sont essentielles pour le suivi de nombreux indicateurs et cibles des objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, qui cherchent à « ne laisser personne de côté ». Plus précisément, l'ODD 16.9 visant à garantir à tous une identité juridique, notamment grâce à l'enregistrement des naissances pour atteindre 100 % d'enregistrement des naissances et 80 % d'enregistrement des décès d'ici à 2030 (Division de la statistique des Nations Unies, 2018).

Selon mes observations, tout en me référant à la discussion avec le maire de la ville et aux réponses recueillies de l'enquête, il y a un constat de l'existence du problème du côté des bénéficiaires des services et des fonctionnaires de l'état civil. Personne n'ignore qu'au 21^{ème} siècle, le pouvoir public doit intégrer les nouvelles technologies dans leurs manières de travail car c'est une meilleure stratégie pour faire face aux imprévus. L'exemple la plus récente est la pandémie du COVID-19 qui a montré l'avantage de s'intéresser beaucoup aux nouvelles technologies pour être résiliente. En effet, la digitalisation est mieux perçue par les citoyens car elle présente beaucoup d'avantages dont la transparence et le gain du temps.

En somme, pour mener à bien un projet numérique, les compétences et les capacités de tous les professionnels au sein d'une organisation doivent être mobilisées. Pourtant, il est très important de porter l'attention sur la façon dont les processus sont optimisés pour améliorer l'efficacité et

l'efficacité d'une organisation et sur la façon d'utiliser les technologies numériques de façon innovante pour atteindre les objectifs fixés (Meyerhoff Nielsen, 2022).

Difficultés rencontrées par vous dans l'exécution du mandat

Dans l'exécution de notre mandat, nous rencontrons des problèmes en rapport avec la récolte de données. En effet, suite à la non digitalisation des services d'état civil en mairie de Bujumbura, et la culture du numérique peu développée, le site officiel de la mairie est peu animé. On y trouve peu d'informations pertinentes. En plus de ces difficultés, certains agents de l'État civil ne coopèrent pas très bien dans les enquêtes. Quand on essaie de savoir pourquoi, il y a la peur de ces derniers sur le risque d'être poursuivi pour avoir dénoncé ce qui ne marche pas dans le secteur public ce qui pourra être considéré comme le non-respect des secrets professionnels (besoin d'une lettre d'appui des autorités pour pouvoir s'exprimer). Pour faciliter la tâche de nos répondants, nous avons opté de faire des questionnaires de façon anonyme pour préserver leur identité. Le fait de ne pas dénoncer publiquement ce qui ne va pas relève de la culture et c'est un grand handicap pour beaucoup de projets de développement. Pourtant, quand on accède aux rapports gouvernementales, de l'ISTEEBU et des ONG, on y trouve de la documentation riche, y compris les dysfonctionnements.

Éléments de satisfaction liés au déroulement et à l'exécution du mandat

En réalité, nous sommes très satisfaites d'avoir travaillé comme consultant à la recherche d'une solution efficace à un problème qui entrave le secteur clé de développement du pays. Les discussions avec le Maire ont été plus enrichissantes de façon que ce travail pourra aider la ville de Bujumbura à digitaliser ses services. C'est vraiment difficile voire impossible d'élaborer les meilleures politiques de développement si on ne connaît pas exactement l'effectif total de toute la population d'un pays. En résumé, la tenue des statistiques à jour de la population constitue une grande richesse pour un pays car c'est à base de ces données qu'on élabore les politiques de façon efficace et efficiente.

Livrable 3 : Données recueillies par l'enquête

Section 3 : Exécution du Mandat

Données conceptuelles pertinentes recueillies (via littérature in bibliographie ou cours suivis)

Comme dans la plupart des pays d'Afrique subsaharienne, le système d'enregistrement des faits d'état civil du Burundi est d'origine coloniale. Un nouveau système d'État civil a été mis en place en avril 1980 par le décret législatif n° 1/1 du 15 janvier 1980, portant sur le Code des personnes et de la famille. Il a été mis en application par l'ordonnance ministérielle du ministre de l'intérieur n° 530/102 du 29 avril 1980 ; celle-ci a créé les bureaux communaux de l'état civil. Ce même code a été révisé par le décret législatif n° 1/024 du 28 avril 1993.

Le but des systèmes d'enregistrement de l'État civil était depuis sa création de :

- Fournir à la population les actes et certificats qui confèrent aux individus les droits civiques et juridiques reconnus par le Code des personnes et de la famille ;
- Fournir des données statistiques fiables pour avoir une meilleure connaissance des mouvements de la population.

Cadre législatif

Le cadre législatif comprend la Constitution, le Code des personnes et de la famille, le Code pénal, tous les instruments juridiques régionaux et internationaux ratifiés par le Burundi, les ordonnances ministérielles du ministre ayant le ministère de l'intérieur dans ses attributions, ainsi que l'ordonnance ministérielle conjointe du ministre de l'Intérieur et du ministre de la Santé publique. Le cadre législatif est guidé par la législation suivante : Constitution du 7 juin 2018 ; Décret législatif n° 1/024 du 28 avril 1993 portant Réforme du Code des personnes et de la famille, qui a été mis en application le 29 avril 1980 par la création des bureaux Communaux de l'état civil et par la désignation des officiers et de l'officier adjoint de l'État civil.

Ces événements civils sont couverts par la législation : Naissance ; Mariage ; Décès ;

Autres actes : Adoption ; Reconnaissance et légitimation des enfants naturels ; Divorce ; Acquisition de la nationalité burundaise ; et Recouvrement de la nationalité burundaise,

En effet, au Burundi, les ministères intervenant dans l'enregistrement des faits d'état civil et son identification sont :

Le Ministère de l'Intérieur, du Développement communautaire et de la Sécurité publique ;

Le Ministère de la Justice, de la Protection civique et Garde des sceaux ;

Le Ministère de la Santé publique et de la Lutte contre le Sida.

En effet, l'unité administrative la plus basse où l'on trouve des bureaux locaux d'enregistrement des faits d'État civil est la zone administrative. Il existe 396 centres d'enregistrement des faits d'état civil en République du Burundi : 366 dans les zones non urbaines et 30 dans les zones urbaines. Il y a 386 officiers d'État civil : 297 dans les zones non urbaines et 89 dans les zones urbaines.info utile

Accessibilité des services d'enregistrement des faits d'État civil :

La distance moyenne à parcourir pour se rendre dans un centre d'enregistrement des faits d'État civil est de 5 à 10 km. La plupart des personnes se rendent à ces centres à pied, sur motocyclette ou en voiture.

L'enregistrement de la naissance et le certificat de naissance confèrent le droit à la citoyenneté et aux privilèges qui y sont liés : admissibilité, droit de vote, droits de protection des enfants.

En effet, lors des élections par exemple, un système d'enregistrement des faits d'État civil efficace facilite grandement l'inscription sur les listes électorales et est donc un facteur contributif de transparence. Il permet également de diviser le pays en circonscriptions électorales cohérentes ; Il facilite la reconnaissance et l'identification des ayants droit aux héritages et assure un contrôle rigoureux de l'adoption des enfants. Donc, une meilleure gestion locale des ressources et de la population qui vont dans le sens de la décentralisation de l'État. Cela permet aussi aux autorités de contrôler les flux migratoires.

Au niveau **socio-économique et culturel**, les données de l'enregistrement des faits d'État civil sont utilisées pour prévoir les dépenses budgétaires en matière d'infrastructures et de ressources humaines dans les secteurs sociaux au Burundi. En réalité, l'observation permanente des faits d'État civil permet de mesurer les besoins de la population en matière d'éducation (construction d'écoles et de crèches) et de santé (construction de maternités et de centres de santé) ; ce qui

garantit une meilleure gestion des fonds publics au niveau local grâce à une connaissance approfondie du nombre d'habitants et de leur âge, etc.

La digitalisation des services d'état civil au Burundi présente en somme de nombreux avantages tels qu'une réduction des coûts liés à la gestion de l'État civil, une augmentation de l'efficacité dans la fourniture des services d'État civil, une réduction du temps d'attente pour la délivrance des certificats et une réduction du risque de fraude et de falsification de données.

En conclusion, la digitalisation des services d'État civil en mairie de Bujumbura est une initiative importante pour faciliter l'accès aux documents d'État civil pour les citoyens.

Mais ici on peut se poser certaines questions. Comment la digitalisation des services d'État civil pourra contribuer à améliorer l'efficacité de l'administration publique ?

En traitant les demandes de façon rapide et efficace, ce qui réduit les temps d'attente pour les usagers et augmente la satisfaction du public ;

En réduisant les coûts liés aux processus manuels, aux espaces de stockage, et à la main-d'œuvre par l'utilisation des systèmes numériques pour récupération, stockage et traitement des données de l'État civil.

En permettant l'accessibilité accrue aux citoyens dans la soumission des demandes en ligne à partir de n'importe quel endroit, ce qui élargit l'accès aux services et l'amélioration de l'expérience des utilisateurs.

En réduisant des erreurs grâce aux systèmes informatiques automatisés ; ce qui améliore la fiabilité et l'exactitude des données d'État civil.

En garantissant la sécurité accrue des informations sensibles des citoyens, telles que les détails de naissance, de mariage et de décès, en les protégeant contre la perte et le vol.

Par la réactivité améliorée : en cas de situations d'urgence ou d'événements inattendus, la digitalisation des services d'état civil permet une réponse rapide et efficace, ce qui contribue à la sécurité et au bien-être des communautés locales.

Données informationnelles pertinentes recueillies (via documents)

Selon une étude réalisée en 2022 par rapport à la numérisation et à l'utilisation des ordinateurs dans l'enregistrement des faits de l'État civil en mairie de Bujumbura, on a trouvé :

Services d'enregistrement en ligne dans les établissements de santé : Aucune information n'a été fournie.

Application de la technologie mobile : Aucune information n'a été fournie.

Numéro d'identification unique : Ce système n'existe pas encore.

Numérisation des données historiques d'Etat civil : Ce système n'est pas encore mis en place.

Ces données montrent réellement que les services d'état civil fonctionnent de façon archaïque.

Aujourd'hui, l'enregistrement des faits d'État civil est effectué dans des registres qui sont au nombre de quatre : le registre des naissances, le registre des décès, le registre des mariages et le registre des actes « autres ». Pour que les informations soient considérées comme valides, les agents d'état civil remplissent les fiches statistiques du jour au jour avec des informations tirées dans les registres. Après, ils les transmettent dans une période ne dépassant pas un mois, au contrôleur provincial de l'état civil. Celui-ci à son tour transmet les fiches contrôlées au responsable de l'antenne provinciale de l'ISTEEBU pour les autres travaux de traitement et d'analyse (ISTEEBU,2016)

Ce travail est long et fatigant et plusieurs difficultés se manifestent dans les bureaux d'état civil en mairie de Bujumbura à savoir :

L'insuffisance en quantité et en qualité des ressources humaines : Tous les agents d'état civil n'ont pas les compétences voulues pour exécuter les tâches qui leur sont attribuées ;

Les agents d'état civil trouvent que le remplissage des fiches de collecte des données sur l'état civil constitue un travail supplémentaire aux activités d'enregistrement des faits d'État civil et par conséquent sont très peu motivés.

Le stock de fiches et de registres est insuffisant ; Le Département de la Population et les contrôleurs d'État civil n'ont pas suffisamment de moyen de travail afin d'effectuer un minimum de supervision du travail accompli par les agents d'État civil ; La population est très peu sensibilisée sur la nécessité de déclarer à l'État civil la survenue des faits d'État civil, d'où le rythme très lent dans l'enregistrement de ces derniers surtout pour les décès ;

En guise de conséquence, suite à la déclaration non exhaustive des faits d'État civil, certains indicateurs démographiques importants ne sont pas renseignés tels que les taux de mortalité et les taux de fécondité. Une autre difficulté non moins importante est liée au contenu même du registre où toutes les informations jugées importantes ne sont pas renseignées telle que « les causes de décès »

Produits d'entrevues (tableau synthèse ou résumé des entrevues ici)

Synthèses globales

Selon l'entrevue effectuée avec le Maire de la ville sur la situation d'état civil en Mairie de Bujumbura, nous avons élaboré un questionnaire d'enquête destiné aux agents d'état civil et à la population bénéficiaire des services. Pour des questions de représentativité, les questions ont été envoyées dans les 3 communes de la ville de Bujumbura à savoir : Ntakangwa, Mukaza et Muha. Le questionnaire a été envoyé à 50 personnes ciblées : 15 fonctionnaires de l'état civil (5 de la commune Muha, 5 de la Commune Ntakangwa et 5 de la Commune Mukaza). Le choix a été fait avec la méthode des Quotas. Et puis pour la population, nous avons envoyé 10 questionnaires dans chaque commune. Et puis les 5 questionnaires restants ont été distribués de façon aléatoire. Dans notre travail nous avons opté de faire une étude qualitative pour comprendre la perception de notre public cible sur les services d'État civil en Mairie de Bujumbura. En plus de l'entretien individuel avec le maire et quelques personnes que nous avons contactées par téléphone, des groupes de discussion et les réseaux sociaux, nous avons par la suite envoyé à nos répondants un questionnaire en ligne. Voici le questionnaire envoyé

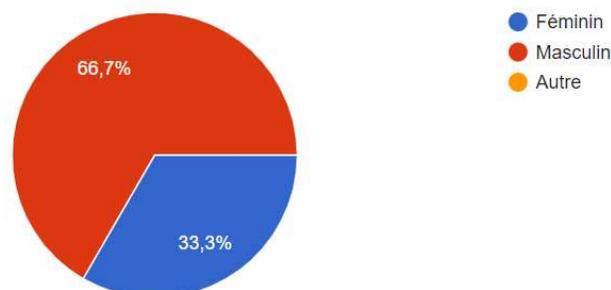
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdF611lqBL_WUoQDcW1CQBL2cAhTvKKk_XtZ2PcVAP8Z1Zslg/viewform?usp=sf_link

[Formulaire d'évaluation sur la digitalisation des services d'état civil en Mairie de Bujumbura - Google Forms.pdf](#)

Sur 50 personnes ciblées, 48 ont répondu au questionnaire :

Quel est votre genre

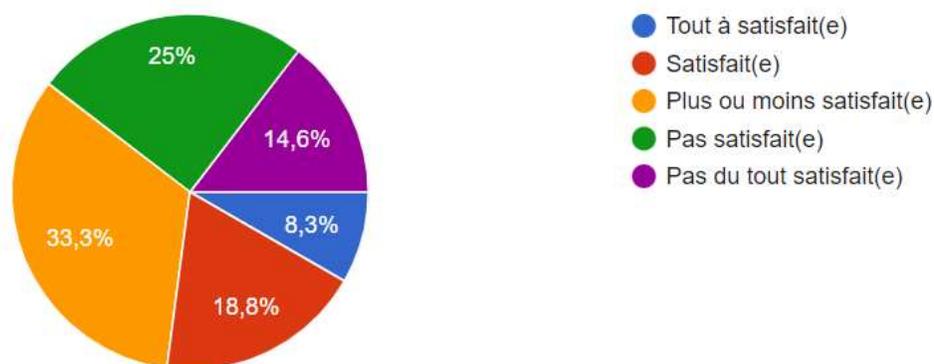
48 réponses



Ici 66.7% de nos répondants sont de sexe masculin et 33.3% des femmes. Cela s'explique par la culture du patriarcat où seuls les hommes ont le droit de déclarer les faits d'Etat civil. Par exemple pour déclarer une naissance, une femme doit avoir la procuration de son mari.

Quel est votre niveau de satisfaction générale sur les services d'état civil (Enregistrement des naissances , des décès et des mariages) en Maire de Bujumbura ?

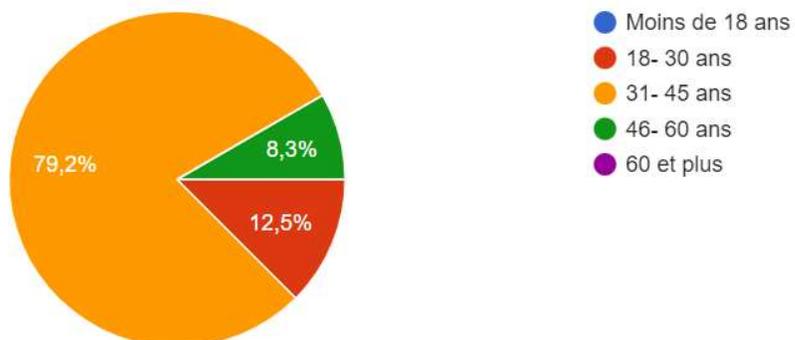
48 réponses



Sur la question du niveau de satisfaction des services, 33.3% sont plus ou moins satisfaits, 25% ne sont pas satisfaits, 14.6 % ne sont pas du tout satisfaits. Seuls 18.8 % disent être satisfait et 8.3 % tout à fait satisfait. En conclusion, les habitants de la mairie de Bujumbura ne sont pas satisfaits des services d'Etat civil.

Quelle est votre tranche d'âge

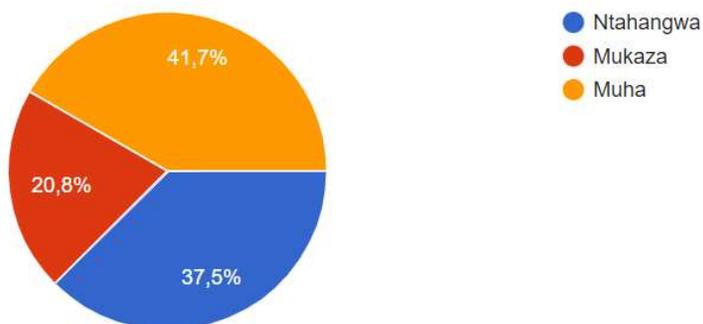
48 réponses



La majorité de nos répondants soit 79.2% ont l'âge compris entre 31 et 45 ans. Cela s'explique par le fait que c'est cette tranche où la population est plus active et peut participer au développement de son pays. A partir de 60 ans les gens commencent la retraite et sont moins active et à moins de 18 ans, les personnes sont considérées comme mineures.

Quelle est votre commune de résidence ?

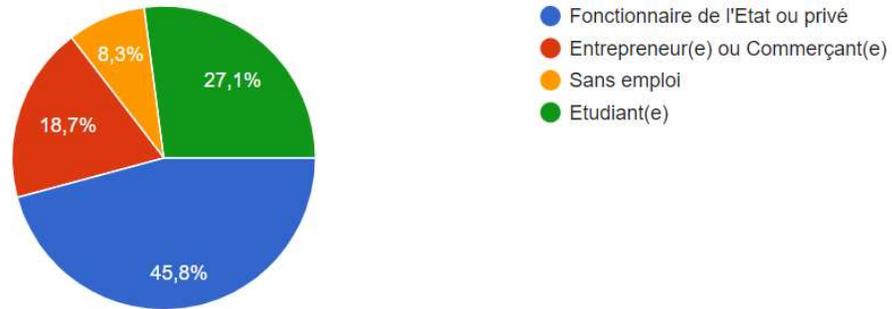
48 réponses



Sur la question de la commune de résidence de mes répondants, 41.7% habitent la commune Muha, 37.5% la commune Ntangwa et 20.8 % la commune Mukaza. Cela s'explique par le fait que les communes de Ntangwa et Muha sont des zones périphériques où est concentré la majorité de la population alors que la zone Mukaza c'est le centre-ville où est concentré les activités commerciales et les bureaux donc peu de personnes habitent celle localité.

Quelle est votre situation professionnelle ?

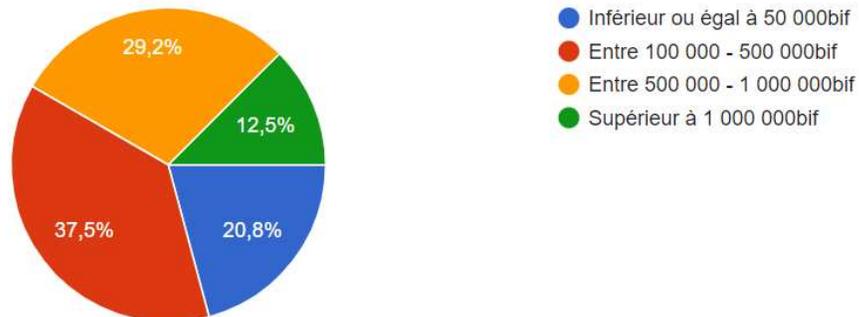
48 réponses



La grande majorité de nos répondants sont des fonctionnaires 45.8 %, 27.1% des étudiants, 18.7 % des entrepreneurs ou commerçants et 8.3 % des chômeurs.

Quel est votre revenu mensuel ?

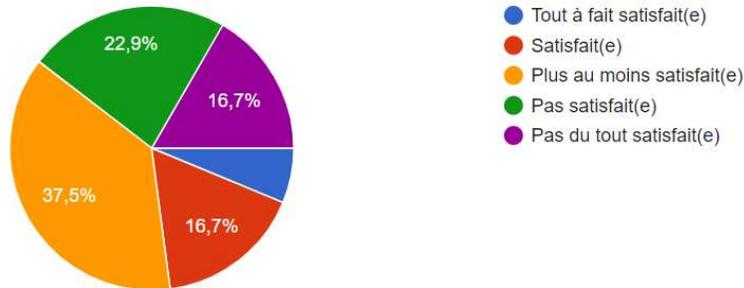
48 réponses



Le niveau du revenu de nos répondants est situé en grande partie entre 100 000 et 1 000 000bif qui est un revenu moyen d'un fonctionnaire au Burundi.

Êtes-vous satisfait(e) des services d'état civil proposés actuellement dans votre commune ?

48 réponses

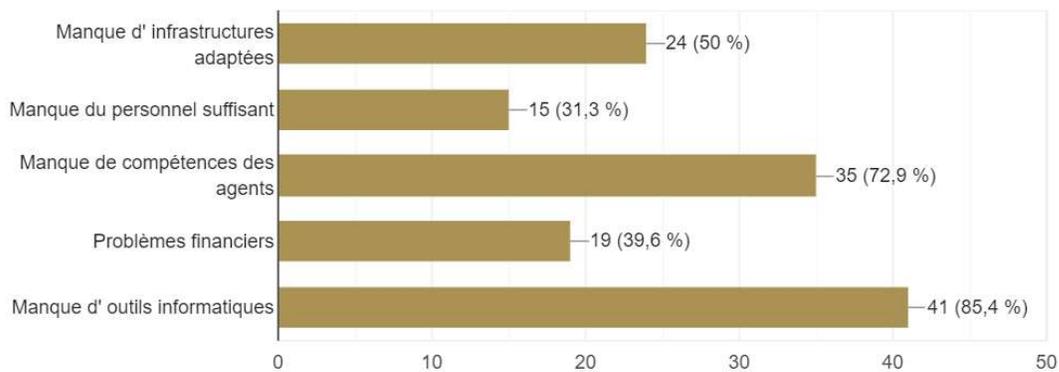


Sur la question de la satisfaction dans les communes, les répondants ne sont pas en général satisfaits.

Selon vous, quelles sont les principales difficultés que rencontrent les agents de l'état civil en matière de gestion des services ? Plusieurs réponses possibles.



48 réponses

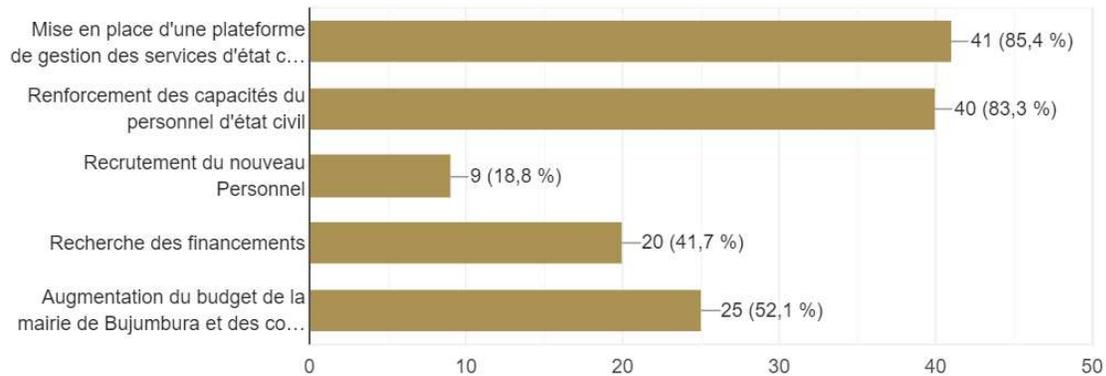


Sur la question des principales difficultés que rencontrent les agents d'État civil, le manque d'outils informatiques vient en tête suivi du manque des compétences des agents.

Quelles solutions préposeriez-vous pour résoudre ces difficultés ? Plusieurs réponses possibles.



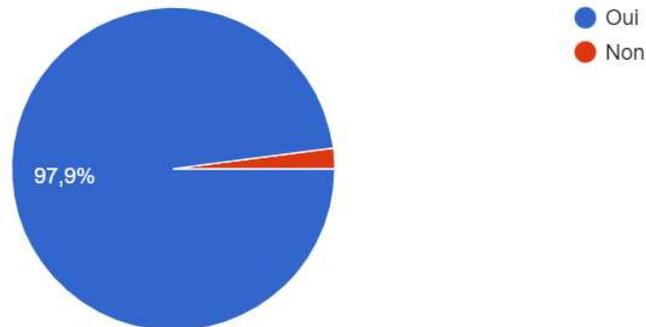
48 réponses



Pour la question de proposer une solution, La solution qui vient en tête est la Mise en place d'une plateforme de gestion des services d'état civil suivi du renforcement des capacités du personnel de l'état civil.

Pensez-vous que la mise en place d'une plateforme de gestion des services d'état civil serait une solution efficace pour les citoyens et les agents de l'état civil ?

48 réponses

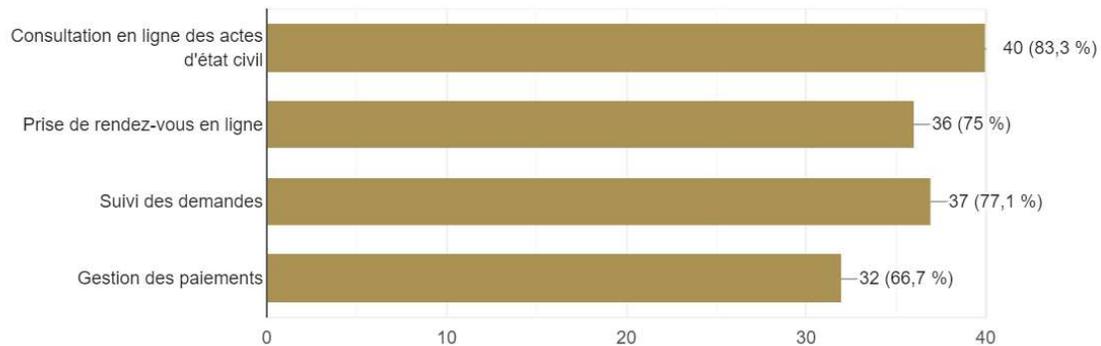


La majorité de nos répondants, soit 97.9 % pense que la mise en œuvre d'une plateforme de gestion des services d'État civil serait une solution au problème actuel. OK

Quelles fonctionnalités attendez-vous d'une telle plateforme ? Plusieurs réponses possibles.



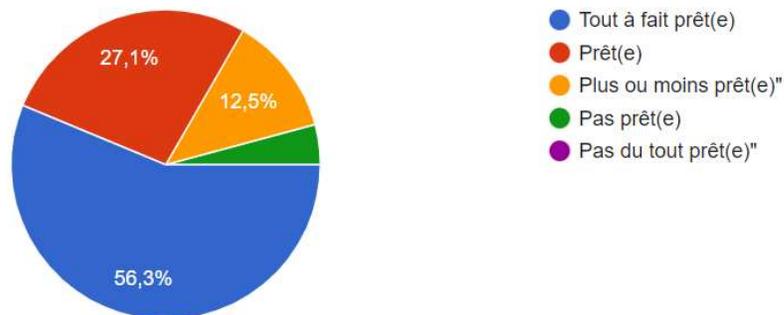
48 réponses



Parmi les fonctionnalités attendues, viennent en tête la consultation en ligne des actes d'État civil, après le suivi des demandes et la prise de rendez-vous en ligne et après la gestion des paiements.

Dans quelle mesure seriez-vous prêt(e) à utiliser une plateforme de gestion des services d'état civil ?

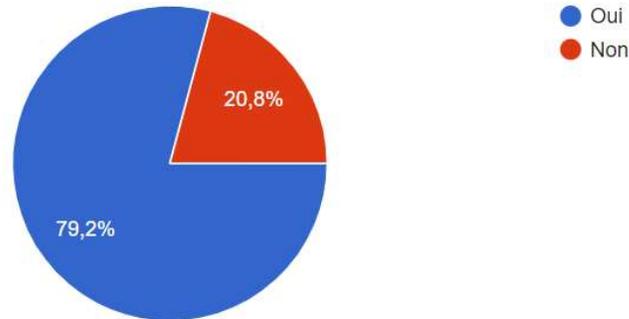
48 réponses



La majorité des répondants est prête à utiliser la plateforme et même prête à payer une contribution pour son utilisation.

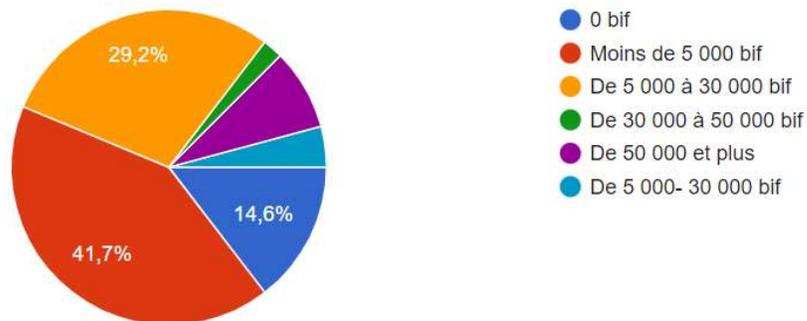
Seriez- vous prêt(e) à payer une petite contribution pour l'utilisation de cette plateforme ? Si oui, à quelle hauteur ?

48 réponses



A Hauteur de:

48 réponses

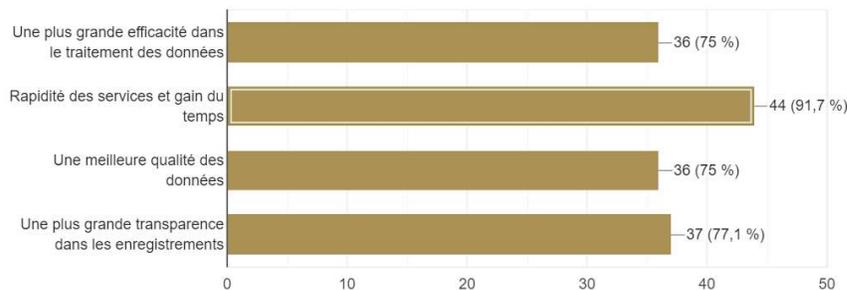


Le montant moyen de contribution se situe entre 5 000 bif et 30 000 bif, ce qui est très normal car c'est un prix favorable pour un burundais moyen.

Selon vous, quels sont les avantages de la digitalisation des services de l'état civil ?  

Plusieurs réponses possibles.

48 réponses

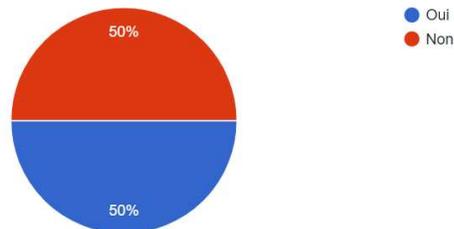


Parmi les avantages de la digitalisation du service d'État civil, la rapidité des services et le gain de temps viennent en tête, suivi de la transparence dans les enregistrements et les autres avantages sont perçues de la même manière par nos répondants et viennent en troisième position.

Ma dernière question consistait à demander des suggestions par rapport à l'idée de digitalisation et voilà les réponses données par 50 pour cent de répondants.

Avez-vous des suggestions ou des commentaires supplémentaires concernant ce projet de digitalisation?

48 réponses



La mairie pourrait envisager de mettre à la disposition des citoyens des acteurs qui seront chargés de nous livrer les actes d'État civil avec une contribution mensuelle.

La digitalisation des services de l'État civil est nécessaire mais son efficacité dépendra aussi de la digitalisation des autres services comme par exemple les hôpitaux car ces derniers délivrent les certificats de naissance et de décès.

Simplification de l'éventuelle plateforme pour qu'elle puisse être comprise rapidement par n'importe quelle personne adulte normale si elle veut la consulter.

La digitalisation des services de l'État civil rendra plus accessible les données et réduira progressivement le contentieux judiciaire des dossiers de divorce, recherche de paternité, faux et usage de faux documents...

Comme recommandation, ça serait mieux de mettre en place une plateforme pour tous les services publics afin d'éviter des files d'attente pour ces services, augmenter le traitement de façon transparente et automatique, et gagner moins de frais de traitement de dossier et diminuer le personnel à ces services (même si ça entraîne le chômage).

Ce projet est très nécessaire afin de faciliter les services de l'État civil

Très bonne initiative

Il faut que ce projet commence le plus tôt possible

Cette politique permettra la rapidité et l'amélioration des dits services et sera donc plus que disponible à tout moment. Donc ça réduirait les files observées devant les bureaux pendant les heures de service. Merci.

Les actes d'État civil peuvent être numérisés pour permettre aux citoyens d'accéder à leur contenu à tout moment et en toute légalité

Installer la plateforme le plus tôt possible

La mairie a des moyens financiers pour que la digitalisation soit implantée dans ses services, c'est le manque de volonté des décideurs qui empêche la mise en œuvre. Bref, il faut que ce système soit disponible dans tous les services voire de l'État sans exception aucune.

Donner l'emploi aux employés qualifiés

Qu'il soit multidisciplinaire et intégré dans toutes les institutions publiques pour avoir un service rapide au public

Pour travailler dans la transparence, il faut digitaliser tous les services de l'État.

Pour moi je dis que c'est le temps d'innover dans les services d'état civil en Mairie de Bujumbura pour gagner du temps grâce à la digitalisation de ces services. Le monde d'aujourd'hui c'est le monde de la technologie

Ce projet de digitalisation est très important mais il nécessite des mesures d'accompagnement relatives à la formation de toutes les parties prenantes sans oublier l'éducation à la gestion des biens publics.

Renforcement des capacités du personnel de la mairie de Bujumbura ainsi que l'augmentation du matériel informatique

La digitalisation des processus en mairie de Bujumbura sera l'une des meilleures solutions pour assurer la rapidité du travail

Le projet de digitalisation est tout à fait nécessaire parce qu'il aide à trouver une solution qui permettra de bénéficier des services de façon rapide et efficace. Il permettra aussi de collecter et de stocker des données.

Dans les difficultés rencontrées par le personnel d'État civil, il fallait ajouter le salaire médiocre qui les pousse à demander des corruptions. Donc pour remédier, augmenter leurs salaires. Il faut aussi former le personnel pour avoir un bon accueil car la majorité sont agressifs.

La mise en place de cette digitalisation est une urgence pour le bon fonctionnement des services administratifs au Burundi.

Mise en place des machines et ordinateurs suffisants dans chaque commune

La digitalisation est plus que nécessaire dans la fonction publique

Il faut que la mairie accède à la nouvelle technologie

Il faut digitaliser les services dans le but de faciliter les tâches !

La digitalisation dans ce secteur permettra un bon fonctionnement.

Selon l'analyse des données, les résultats et les suggestions obtenues, nous confirmons que la mise en place d'une plateforme de la gestion des services d'état civil serait une solution pour les

problèmes actuels. Le renforcement des capacités du personnel de l'état civil est aussi primordial pour la réussite de notre mandat.

Spécifier les composantes (découvertes ou confirmées) de la problématique et leurs relations avec le problème

La digitalisation des services d'État civil dans une mairie demande de nombreuses mesures d'accompagnement à prendre en compte. Tout d'abord, il est important de garantir la sécurité et la protection des données personnelles des citoyens qui sont stockées et traitées par les systèmes informatiques. La sécurité doit être renforcée pour éviter le risque de piratage informatique et de vol de données.

De plus, il est important de veiller à ce que les services en ligne soient facilement accessibles pour tous les citoyens, en particulier les personnes âgées ou défavorisées qui ne sont pas à l'aise avec les nouvelles technologies. Les guichets traditionnels doivent continuer d'être disponibles pour ces personnes, et les agents doivent être formés pour aider les utilisateurs à utiliser les services en ligne.

Ensuite, il est essentiel que les services en ligne soient bien conçus et faciles à utiliser pour éviter la frustration des utilisateurs et les erreurs de saisie. Les services en ligne doivent être également adaptés aux différents types de demandes et de procédures administratives, comme la demande d'un acte de naissance, de mariage ou de décès.

Enfin, la digitalisation des services d'état civil doit être accompagnée d'une bonne organisation et du personnel adapté. Les agents municipaux doivent être formés pour utiliser les nouveaux outils et pour répondre aux questions des citoyens, et des processus doivent être mis en place pour gérer les demandes en ligne de manière efficace et rapide.

Il ne faut jamais oublier que la digitalisation des services d'État civil dans une mairie offre de nombreux avantages, mais pose également des défis en termes de sécurité, d'accessibilité, de convivialité et de gestion. Ces défis doivent être relevés pour garantir une transition réussie vers des services administratifs modernes et efficaces.

Composante problématique	Relation avec le problème
<p>L'enregistrement des naissances, décès et mariages a pour objectif l'inscription administrative des événements démographiques et la production des statistiques liées aux caractéristiques socioéconomiques et démographiques des populations concernées. Malheureusement, cet objectif n'est toujours pas atteint car la couverture d'enregistrement des faits d'état civil reste incomplète pour que les statistiques vitales puissent renseigner sur l'évolution de la population au cours de la période intercensitaire.</p>	<p>La situation s'est empirée à partir de 1993 avec la crise sociopolitique qu'a connue le Burundi et qui a duré plus d'une dizaine d'années. Pendant cette période, il était pratiquement impossible de produire des statistiques sur les faits d'état civil.</p> <p>Les activités de l'état civil ne sont pas pratiquement évolués avec l'évolution technologique du moment</p>

Relevé des causes profondes (causes des causes), analyse et commentaires

Organiser la (les) chaîne (s) des causes
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Guerre civile <input type="checkbox"/> Manque de personnel qualifié <input type="checkbox"/> Salaire faible <input type="checkbox"/> Ignorance de la population sur les avantages de recourir toujours aux services d'État civil <input type="checkbox"/> Le secteur public qui n'est pas dynamique avec l'évolution technologique du moment.
<p>Analyse et commentaires :</p> <p>La guerre civile que le Burundi a connue pendant plus d'une dizaine d'années a handicapé le fonctionnement et le développement des services de l'État. Les technologies n'ont pas évolué dans cette période car le gouvernement était concentré à la recherche de la paix et au cessez-le-feu. Les projets de développements dont les progrès d'internet n'ont pas suivi un rythme rapide par rapport aux autres pays où il y avait de la tranquillité. En plus, la guerre a provoqué de beaucoup</p>

de pertes humaines y compris certains fonctionnaires, des intellectuels ; d'autres ont fui la guerre et ont parti s'installer dans les pays limitrophes comme le Rwanda, la Tanzanie et le Kenya. Les élites et étudiants qui étaient à l'étranger ne sont pas revenus ce qui a provoqué la fuite des cerveaux.

Même en période de trêve, les services de l'État n'ont pas parvenu à couvrir ce manque de manque de main d'œuvre. Les salaires des fonctionnaires n'ont pas évolué pendant toute cette période ce qui a fait que les employés compétents se sont tournés vers le secteur privé où les salaires sont meilleurs. D'autres ont été employés à l'étranger et dans les organisations internationales.

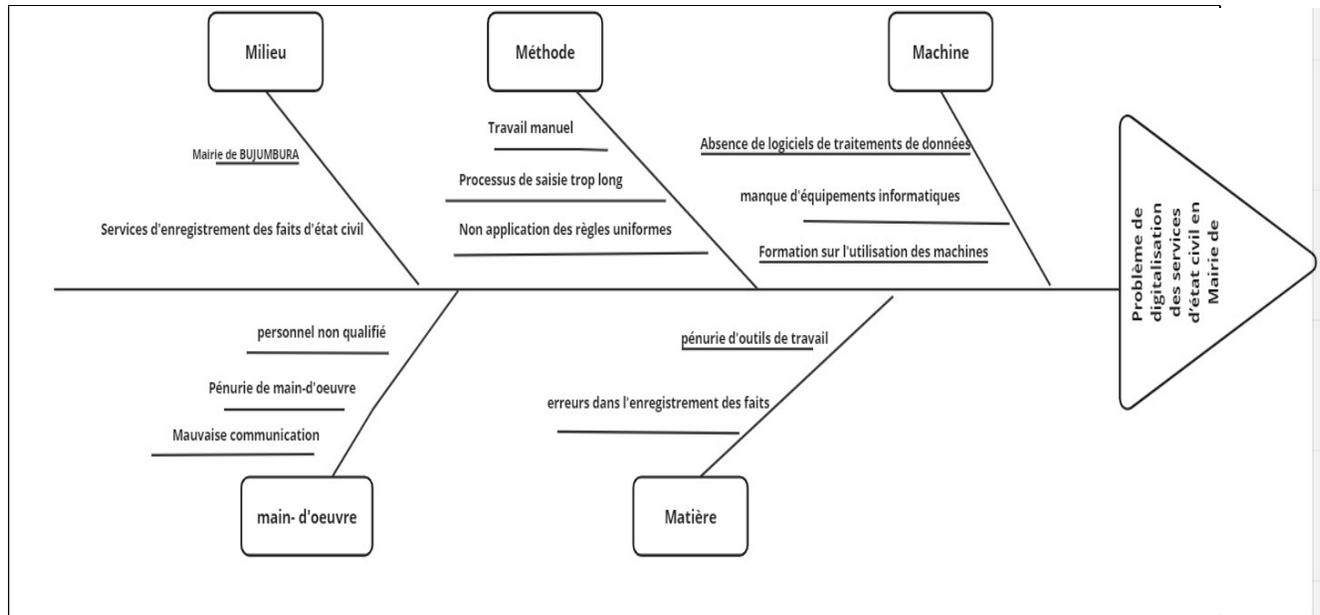
Cette période de crise n'a pas permis la sensibilisation au sein de la population de l'importance de s'enregistrer auprès des services d'état civil. La situation a été empiré par des longues distances à parcourir pour aller faire une déclaration de naissance, de décès ou de mariage.

Les longues files d'attente interminables sous le soleil accablant rendent de plus en plus le processus difficile.

Ainsi les services d'État civil méritent une modernisation avec une solution bénéfique et encourageante pour les citoyens.

En effet, pour bien schématiser les causes, nous avons utilisé le diagramme d'ISHIKAWA. Le diagramme d'Ishikawa a comme principe de représenter graphiquement les différentes causes potentielles d'un problème ou d'un effet indésirable. La méthode vise à faciliter l'identification des causes profondes d'un problème et à guider la recherche de solutions appropriées.

« Le schéma en arête de poisson est utilisé dans les groupes de résolution de problèmes pour visualiser l'enchaînement logique des causes qui produisent un même effet. Il permet de remonter à la racine des causes du problème qu'il faut supprimer, et de savoir où agir en proposant des actions correctrices. » (Tiers et al., 2013).



Avec notre schéma, nous avons essayé d’adapter nos causes avec le diagramme. Notre **milieu** d’étude c’est la Mairie de Bujumbura exactement dans les services d’enregistrements des faits d’état civil. La guerre que le Burundi a connue a laissé des problèmes de main d’œuvre énormes dont le manque du personnel qualifié, et la pénurie de la main d’œuvre.

Dans le secteur public comme la Mairie de Bujumbura, les problèmes de communication s’observent souvent et la Mairie de Bujumbura ne fait pas exception. **Les méthodes** de travail sont toujours archaïques avec le travail manuel, long et la mauvaise coordination des tâches ce qui engendre la non application des normes uniformes.

La pénurie d’outils de travail, l’absence des logiciels de traitement de données, entraînent souvent des erreurs de saisie et d’enregistrement (**machine et matière**). Nous constatons un problème avec la lecture de ce schéma ce qui nous permet de penser à une solution pour contourner le problème.

Ainsi la mise en place d’un registre d’État civil digitalisé avec une formation des employés permettra de renverser la tendance, en résolvant le problème actuel.

Ici une question se pose. **Quels sont les défis liés à la digitalisation des services d'État civil en Mairie de Bujumbura ?**

La digitalisation des services d'État civil est un processus important pour garantir la sécurité et l'efficacité des services de registre civil dans le monde entier. Au Burundi, cependant, ce processus pose de nombreux défis :

Le principal problème qui se présente est le manque d'infrastructures technologiques de base. Certaines régions du Burundi n'ont pas accès à Internet ou à l'électricité, ce qui rend difficile l'utilisation de services en ligne pour l'enregistrement civil. Cela pose un problème pour les citoyens qui vivent dans ces régions, ce qui entrave leur accès aux services.

Dans les régions où l'accès à Internet est disponible, comme la mairie de Bujumbura, le faible taux de sensibilisation aux technologies numériques rend difficile la mise en œuvre de la digitalisation. Les fonctionnaires de l'État civil n'ont pas accès à des logiciels d'enregistrement des faits d'états civils, font encore les saisies à la main ce qui ralentit le processus d'enregistrement et qui conduit souvent à des erreurs.

En outre, le développement d'un système informatique centralisé pour les services d'État civil ne garantit pas totalement la sécurité des données personnelles. Le risque de piratage et de fuites de données peut être élevé, ce qui pourrait entraîner des conséquences graves pour les citoyens concernés.

Enfin, il y a la question du coût de la digitalisation, le développement et la maintenance de systèmes informatiques peuvent être coûteux et la mise à jour régulière des logiciels et des équipements peut poser un problème financier pour le gouvernement en général et la mairie de Bujumbura en particulier.

En résumé, la digitalisation des services d'Etat civil au Burundi est confrontée à de nombreux défis qui empêchent une transition efficace vers un système plus moderne. Cependant, si ces défis sont surmontés, une telle transition pourrait améliorer significativement la qualité des services d'enregistrement civil dans le pays.

Livrable. 4. Solutions envisagées et solution retenue

Section.4. Pistes de solution portant sur les causes : modalités, faisabilité.

Liste des solutions possibles : 5 postes considérées

- ❖ La mise en place d'un système informatisé de gestion de l'Etat civil avec la création d'un registre d'Etat civil digitalisé, qui permet de centraliser les données et de les rendre accessibles en ligne
- ❖ La formation des agents d'Etat civil aux techniques de numérisation et de saisie des données.
- ❖ La numérisation des archives de l'Etat civil pour une meilleure conservation des données
- ❖ La création d'un portail en ligne permettant l'accès aux services d'Etat civil pour que les citoyens peuvent demander des certificats de naissance, de mariage ou de décès en ligne
- ❖ La création d'un portail d'échanges de données entre la mairie de Bujumbura et les provinces de l'intérieur du pays.

Description de chacune nommées de A à E

A. La mise en place d'un système informatisé de gestion de l'Etat civil (un registre digitalisé des faits d'état civil)

C'est une solution la plus importante dans la digitalisation des services d'Etat civil car elle présente plusieurs avantages :

Fiabilité des informations : Les systèmes informatisés permettent de stocker les informations de manière claire et précise, ce qui réduit les risques d'erreurs humaines. Cela garantit la fiabilité des données d'Etat civil.

Temps d'attente réduit : Les systèmes informatisés rendent le traitement des demandes plus rapide et efficace. Les personnes qui ont besoin de documents d'Etat civil peuvent les obtenir plus rapidement, évitant ainsi de longues files d'attente.

Gestion de l'information : Les systèmes informatiques de gestion de l'État civil permettent de stocker et de partager des informations entre différents services gouvernementaux. Cela améliore la communication et la collaboration entre les services.

Modernisation : La mise en place d'un système informatisé de gestion de l'État civil marque une évolution par rapport aux méthodes traditionnelles utilisées jusqu'à présent. Cela permet d'adapter les services publics aux standards technologiques actuels.

Sécurité des informations : Les informations stockées dans les systèmes informatisés sont plus sécurisées que celles stockées manuellement. Ils permettent de sauvegarder les données et de les protéger en cas de catastrophe naturelle ou d'autres incidents imprévus.

B. La formation des agents d'État civil aux techniques de numérisation et de saisie des données présente de nombreux avantages :

Amélioration de la qualité des données : En formant les agents d'État civil aux techniques de numérisation et de saisie des données, la qualité des données sera améliorée, ce qui facilitera la gestion et l'utilisation des données.

Gain de temps : La numérisation et la saisie de données permettent de traiter les informations plus rapidement. Les agents d'État civil formés aux techniques de numérisation et de saisie des données pourront ainsi gagner du temps dans le traitement des demandes.

Réduction des erreurs : En formant les agents d'État civil aux techniques de numérisation et de saisie des données, les erreurs de saisie seront réduites, ce qui évitera des corrections fastidieuses et chronophages pour les agents.

Modernisation des méthodes de travail : Les techniques de numérisation et de saisie des données sont des méthodes modernes de travail. En formant les agents d'état civil à ces méthodes, l'administration facilitera sa transformation numérique et modernisera ainsi son organisation.

Meilleure disponibilité des informations : Les données numérisées et saisies peuvent être disponibles en temps réel sur les serveurs de l'administration. En formant les agents d'État civil aux techniques de numérisation et de saisie des données, les informations seront plus facilement accessibles pour les requérants.

Respect de la confidentialité : Les informations saisies et numérisées seront plus sécurisées. Les formations aux techniques de numérisation et de saisie des données sensibilisent également aux règles de confidentialité de ces informations, qui sont également essentielles pour la protection des données personnelles.

Réduction des coûts : La numérisation et la saisie des données permettent une plus grande productivité. En réduisant les erreurs, en améliorant la qualité des données et en modernisant les méthodes de travail, l'administration pourra réduire ses dépenses pour la gestion des informations.

C. La numérisation des archives de l'Etat civil présente des avantages non négligeables à savoir :

Préservation des archives : La numérisation des archives de l'Etat civil offre une meilleure préservation des documents originaux, qui sont souvent fragiles et peuvent être facilement endommagés au fil du temps.

Accessibilité : Cette numérisation permet de rendre ces informations accessibles à un plus grand nombre de personnes, notamment celles qui ne peuvent pas se déplacer aux différents centres d'archives du pays pour consulter les documents originaux.

Gain de temps : La numérisation facilite la recherche de documents et permet de gagner du temps lors des recherches familiales ou des recherches généalogiques.

Économie : La numérisation permet également de réduire les coûts liés à la conservation des archives sur place, ainsi que les frais de recherche pour les utilisateurs.

Sauvegarde de l'héritage culturel : La numérisation des archives de l'état civil permet également de préserver et de rendre accessible l'héritage culturel et historique du pays, en capturant des informations sur la vie des gens, la famille, les relations sociales et les événements historiques.

Partage avec les générations futures : La numérisation facilite la transmission de ces informations aux générations futures, contribuant ainsi à préserver la mémoire de la nation et l'histoire familiale.

D. La création d'un portail en ligne permettant l'accès aux services d'Etat civil pour que les citoyens peuvent demander des certificats de naissance, de mariage ou de décès en ligne présentent beaucoup d'avantages :

Amélioration de l'efficacité : La création d'un portail en ligne permettant l'accès aux services d'Etat civil permettra aux citoyens de faire leur demande en ligne depuis leur domicile. Cela permettra de réduire le temps et les coûts nécessaires à la réalisation de ces demandes.

Accès 24h/24 : De nombreux citoyens ont des horaires de travail qui ne leur permettent pas de se déplacer en personne pour réaliser leurs demandes. Un portail en ligne permettra à ces citoyens de réaliser leur demande à tout moment de la journée, ce qui augmentera l'efficacité du service.

Réduction de la charge de travail pour les employés : Les employés chargés des services d'Etat civil ont souvent une charge de travail importante. En permettant aux citoyens de faire leur demande en ligne, le nombre de personnes ne se déplaçant en personne pour réaliser leur demande sera réduit, ce qui diminuera la charge de travail pour les employés.

Réduction des temps d'attente : Les files d'attente pour réaliser une demande d'Etat civil peuvent être très longues, en particulier lors de la période de pointe. Un portail en ligne permettra de réduire ces temps d'attente, en permettant aux citoyens de réaliser leur demande à tout moment de la journée, sans avoir à attendre en file d'attente.

Sécurité et confidentialité : Un portail en ligne bien conçu avec des mécanismes de sécurité appropriés offrira une sécurité accrue pour les informations sensibles des citoyens. Les informations personnelles seront plus à l'abri des risques d'interruption. Les citoyens seront assurés que leur information est stockée en toute sécurité dans la base de données privée.

Économie de ressources : La création d'un portail en ligne permettant l'accès aux services d'Etat civil permettra de réduire les coûts associés aux processus d'impression et de distribution des certificats, ainsi qu'aux frais de déplacement pour les citoyens et les employés.

Amélioration de la satisfaction du citoyen : Les citoyens pourront se libérer de l'attente dans les files d'attente. La satisfaction de nos citoyens sera améliorée en augmentant l'efficacité et en permettant un processus plus convivial et rapide.

E. La création d'un portail d'échanges de données entre la mairie de Bujumbura et les provinces de l'intérieur du pays.

Amélioration de la gestion de l'état civil : La création d'un portail d'échanges de données d'état civil permettra à la mairie de Bujumbura de mieux gérer les informations relatives aux naissances, décès et mariages, en les mettant à jour de manière régulière et en réduisant les risques d'erreurs ou de doublons.

Accès facile aux données d'État civil : Les provinces de l'intérieur du pays pourront accéder aux données d'état civil de manière plus rapide et plus simple grâce au portail en ligne, ce qui leur permettra de réaliser leurs démarches administratives plus rapidement et de manière plus efficace.

Simplification administrative : Le portail d'échanges de données d'Etat civil facilitera les procédures administratives pour la mairie de Bujumbura et les provinces de l'intérieur, qui pourront échanger les données de manière dématérialisée et éviter les déplacements coûteux et chronophages.

Amélioration de la transparence : La création du portail d'échanges de données d'Etat civil permettra de renforcer la transparence dans la gestion des informations, en offrant une traçabilité complète des données et une meilleure collaboration entre les différentes entités impliquées dans ce processus.

Renforcement de la sécurité : Le portail d'échanges de données d'état civil sera sécurisé et protégé contre les cyberattaques, assurant une protection robuste des données confidentielles des citoyens.

Économies budgétaires : La mise en place d'un portail d'échanges de données d'Etat civil permettra de réduire le coût des opérations administratives pour la mairie de Bujumbura et les provinces de l'intérieur, en réduisant les frais de déplacements et les coûts liés à l'archivage des données papier.

Amélioration de la qualité des données : Le portail d'échanges de données d'Etat civil permettra de réduire les risques d'erreur dans la saisie ou la transmission des données, en standardisant les procédures administratives et en offrant une qualité des données plus élevée de manière générale.

Contribution au développement économique : La simplification des procédures administratives et l'amélioration de la qualité des données contribueront à stimuler l'activité économique, en facilitant la réalisation des transactions commerciales et des autres opérations qui exigent une confirmation d'état civil.

Piste privilégiée : énoncé, avantages, inconvénients

Choix et description détaillée des éléments centraux (contenus) de la solution (i.e. de la piste privilégiée)

A. La mise en place d'un système informatisé de gestion de l'Etat civil (registre digitalisé d'Etat civil), qui permet de centraliser les données et de les rendre accessibles en ligne

C'est une solution la plus importante dans la digitalisation des services d'Etat civil car elle présente plusieurs avantages :

Fiabilité des informations : Les systèmes informatisés permettent de stocker les informations de manière claire et précise, ce qui réduit les risques d'erreurs humaines. Cela garantit la fiabilité des données d'Etat civil.

Temps d'attente réduit : Les systèmes informatisés rendent le traitement des demandes plus rapide et efficace. Les personnes qui ont besoin de documents d'Etat civil peuvent les obtenir plus rapidement, évitant ainsi de longues files d'attente.

Gestion de l'information : Les systèmes informatiques de gestion de l'Etat civil permettent de stocker et de partager des informations entre différents organes gouvernementaux dont le ministère de la santé, le ministère de la sécurité publique, le ministère de l'intérieur et du développement communal. La communication et la collaboration directe entre ces 3 ministères dans le traitement en ligne des documents est très avantageuse pour le citoyen car ça lui évitera de passer dans les 3 ministères lorsqu'il a besoin d'un document important comme le passeport, permis de conduire ou carte d'assurance maladie.

Modernisation : La mise en place d'un système informatisé de gestion de l'Etat civil marque une évolution par rapport aux méthodes traditionnelles utilisées jusqu'à présent. Cela permet d'adapter les services publics aux standards technologiques actuels.

Sécurité des informations : Les informations stockées dans les systèmes informatisés sont plus sécurisées que celles stockées manuellement. Ils permettent de sauvegarder les données et de les protéger en cas de catastrophe naturelle ou d'autres incidents imprévus.

B. La formation des agents d'état civil aux techniques de numérisation et de saisie des données :

La formation des agents est une solution primordiale dans la réussite de notre projet. Cette formation doit passer par la maîtrise de l'outil informatique et ensuite l'apprentissage de nouvelles méthodes de travail avec le registre d'Etat civil digitalisé.

Les avantages de cette formation se présente comme suit :

Amélioration de la qualité des données : En formant les agents d'Etat civil aux techniques de numérisation et de saisie des données, la qualité des données sera améliorée, ce qui facilitera la gestion et l'utilisation des données.

Gain de temps : La numérisation et la saisie de données permettent de traiter les informations plus rapidement. Les agents d'Etat civil formés aux techniques de numérisation et de saisie des données pourront ainsi gagner du temps dans le traitement des demandes.

Réduction des erreurs : En formant les agents d'état civil aux techniques de numérisation et de saisie des données, les erreurs de saisie seront réduites, ce qui évitera des corrections fastidieuses et chronophages pour les agents.

Modernisation des méthodes de travail : Les techniques de numérisation et de saisie des données sont des méthodes modernes de travail. En formant les agents d'Etat civil à ces méthodes, l'administration facilitera sa transformation numérique et modernisera ainsi son organisation.

Meilleure disponibilité des informations : Les données numérisées et saisies peuvent être disponibles en temps réel sur les serveurs de l'administration. En formant les agents d'Etat civil aux techniques de numérisation et de saisie des données, les informations seront plus facilement accessibles pour les requérants.

Respect de la confidentialité : Les informations saisies et numérisées seront plus sécurisées. Les formations aux techniques de numérisation et de saisie des données sensibilisent également aux règles de confidentialité de ces informations, qui sont également essentielles pour la protection des données personnelles.

Sondage du mandant sur la piste privilégiée

Validation lors d'une rencontre à partir d'une proposition précise :

Selon le sondage sur le mandat cfr Livrable 3, la mise en place de la plateforme de gestion des services d'Etat civil et le renforcement des capacités sont des pistes privilégiées dans la recherche d'une solution fiable.

Pensez-vous que la mise en place d'une plateforme de gestion des services d'état civil serait une solution efficace pour les citoyens et les agents de l'état civil ?

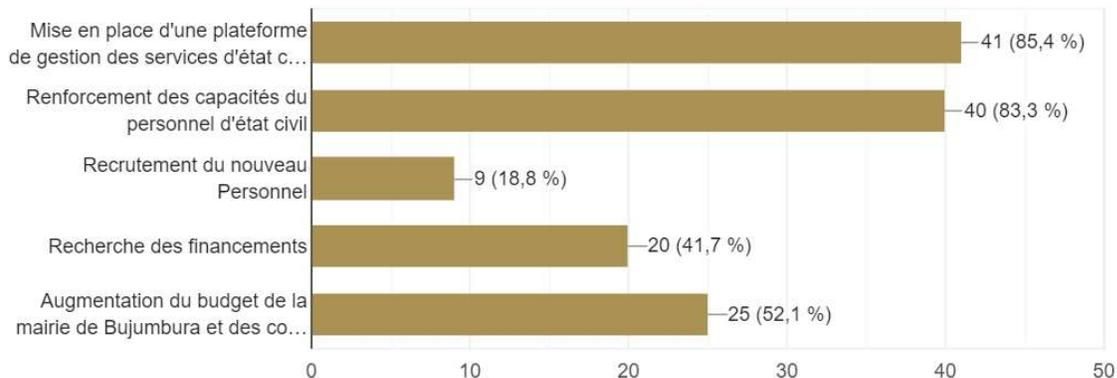
48 réponses



Pour la question de proposer une solution, la Mise en place d'une plateforme de gestion des services d'Etat civil suivi du renforcement des capacités du personnel de l'Etat civil viennent en tête.

Quelles solutions préposeriez-vous pour résoudre ces difficultés ? Plusieurs réponses possibles.

48 réponses



Pré-validation de la piste privilégiée auprès des acteurs impliqués

Liste des personnels ou partenaires impliqués

Les personnes impliqués dans la mise en place de la digitalisation au sein de la mairie de Bujumbura :

- ❖ Ministre de l'intérieur et du développement communal
- ❖ Ministre de la télécommunication
- ❖ Maire de la ville
- ❖ Le personnel de la Mairie
- ❖ Les sponsors (Banque Mondiale, PNUD, etc)
- ❖ La population

Actions de consultation effectivement réalisées :

La mise en place de la digitalisation des services d'Etat civil dans une mairie nécessite une approche méthodique et planifiée afin de garantir la fiabilité et la sécurité des données personnelles des citoyens. Voici quelques éléments à réaliser pour rendre facile la consultation :

Définir une politique de sécurité des données : « Si vous faites quelque chose et que vous voulez que personne ne le sache, peut-être devriez-vous déjà commencer par ne pas le faire ». (Eric Schmidt,2020) ; Chaque structure qui s'engage dans la politique de protection des données doit faire son règlement général sur la protection des données. (Rissoan, 2018). Avec l'exemple de notre cas, la mairie de Bujumbura doit définir une politique claire et complète de la protection des données personnelles des citoyens et s'assurer que tous les employés de la mairie comprennent et respectent cette politique. Il peut par exemple désigner un responsable à la protection des données et ce dernier doit faire un suivi et un contrôle régulier de la base des données et veiller à ce que personne ne viole les normes établies ;

Choisir des solutions techniques adaptées : La mise en place d'un registre d'Etat civil digitalisé implique un travail important dont la création de bases de données, des systèmes de gestion de documents et des portails en ligne. Le choix des solutions techniques adaptées à la mairie de

Bujumbura, fiables et sécurisées par exemple veiller au respect des mécanismes de sécurité, en installant les mises à jour régulières sans oublier l'instauration des règles de gestion des mots de passe et s'assurer que tous les employés respectent les procédures.

Mettre en place une infrastructure solide : la sécurité des données des citoyens dépend en grande partie de l'infrastructure informatique de la mairie. Il est donc important d'avoir une infrastructure solide, disposant des systèmes de sauvegarde et de récupération de données efficaces.

Former et sensibiliser le personnel : La formation et la sensibilisation du personnel sont des actions les plus importantes à mener car les principales erreurs sont souvent d'origines humaines. (Rissoan, 2018)

En effet, une bonne maîtrise du produit avec des formations adaptées au personnel de la mairie permettra aux administrateurs de réseaux de réduire considérablement les problèmes de sécurité. En somme, la formation du personnel est essentielle pour garantir la sécurité des données personnelles des citoyens.

Sensibiliser le public : Une fois la digitalisation des services d'Etat civil mise en place, il est important de sensibiliser le public aux avantages de l'utilisation d'un registre d'Etat civil digitalisé, ainsi qu'aux mesures mises en place pour garantir la sécurité de leurs données personnelles.

Avoir une solution de redondance de réseau : Si une panne de réseau découlant d'une catastrophe naturelle ou causée par l'erreur humaine se présente, une solution de basculement des données est importante. Avec une solution de redondance en place, c'est possible de poursuivre les activités malgré la panne de réseau. En suivant ces étapes clés, la mairie de Bujumbura pourra mettre en place une digitalisation des services d'Etat civil fiable, sécurisée et respectueuse de la vie privée des citoyens.

Livrable. 5. Stratégie de mise en œuvre de la solution retenue

Section. 5. Projet d'implantation de la prescription (traitement)

Calendrier d'implantation de la solution

La Première zone d'Implantation de la solution sera la Mairie de BUJUMBURA : La capitale économique : pour la période Du 01 Janvier 2025 au 31 Décembre 2025

**Deuxième zone d'implantation de la solution :
GITEGA : La Capitale Politique :
Du 01 Janvier 2026 au 31 Décembre 2026**

**Troisième zone d'Implantation de la solution :
NGOZI : 3^{ème} ville du Pays :
Du 01 Janvier 2027 au 31 Décembre**

CALENDRIER D'implantation de la solution en Mairie de Bujumbura : A lire de bas en haut

DATE	ACTIVITÉ	❖ ACTIONS À MENER
Période du 01 Novembre au 31 Décembre 2025	La Mise en marche du Registre d'Etat civil digitalisé et le suivi continu de son fonctionnement (continue)	<ul style="list-style-type: none"> ● Planifier la mise en marche du registre d'Etat civil digitalisé en Mairie et s'assurer qu'il contient toutes les fonctionnalités et surtout la rubrique de la sauvegarde régulière des données. ● Mettre en place un processus de suivi continu pour détecter et résoudre les problèmes éventuels. ● Établir des indicateurs clés de performance pour mesurer l'efficacité et l'adoption du registre d'Etat civil digitalisé par la population.
Période du 01 Octobre au 31 Novembre 2025	Test et validation de la solution (consécutif)	<ul style="list-style-type: none"> ● Effectuer des tests de la solution pour vérifier si toutes les fonctionnalités sont opérationnelles et faciles à utiliser pour les citoyens. ● Impliquer les utilisateurs internes dans les tests pour obtenir un retour d'expérience et corriger les problèmes éventuels. ● Valider la solution en effectuant des simulations de cas réels.
Période du 01 Septembre au 31 Octobre 2025	Migration des données vers la solution (consécutif)	<ul style="list-style-type: none"> ● Déterminer une stratégie de migration des données existantes vers le registre d'Etat civil digitalisé. ● Vérifier et nettoyer les données à migrer pour éviter toute corruption ou perte. ● Effectuer un transfert initial des données suivi de validations et de tests pour garantir leur intégrité
Période du 01 Juillet au 31 Septembre 2025	Formation du personnel sur l'utilisation de l'outil numérique (continue)	<ul style="list-style-type: none"> ● Planification et organisation des séances de renforcement de capacités pour les utilisateurs internes qui seront en charge du registre de l'Etat civil digitalisé.

	Formation sur les nouvelles procédures et fonctionnalités	<ul style="list-style-type: none"> ● Fournir une formation sur l'utilisation de la solution, y compris la saisie et la gestion des données. La formation doit être spécifique compte tenu de la diversité des tâches, des besoins et les niveaux hiérarchiques ● Assurer une formation continue pour s'adapter aux évolutions de la solution.
Période du 01 Mai au 30 Juin 2025	Développement et personnalisation de la solution (registre numérique adaptée à tous les citoyens) (consécutif)	<ul style="list-style-type: none"> ● Collaborer avec le fournisseur pour définir les spécifications techniques et les exigences de personnalisation. ● Suivre attentivement le processus de développement pour savoir si la solution correspond aux besoins spécifiques. ● Participer à des tests et à des validations pour vérifier la qualité et l'efficacité de la solution. ● Mise en place d'une infrastructure informatique appropriée pour faciliter le fournisseur de la solution dans son travail
Période du 01 Avril au 30 Mai 2025	Sélection du fournisseur de la solution (par une appel d'offre public)	<ul style="list-style-type: none"> ● Faire une recherche approfondie des fournisseurs potentiels. ● Évaluer les offres de chaque fournisseur en fonction des fonctionnalités, de la réputation, des coûts, de la qualité du support, etc. ● Sélectionner le fournisseur qui répond le mieux aux besoins et contraintes de la Mairie de Bujumbura
Période du 01 Janvier au 30 Mars	Analyse des besoins et préparation de la mise en place d'un registre d'état civil digitalisé	<ul style="list-style-type: none"> ● Identifier et évaluer les besoins spécifiques nécessaires dans la mise en place du registre d'Etat civil digitalisé. ● Déterminer les ressources humaines, matérielles et financières nécessaires dans l'implantation de la solution. ● Préparer le cahier de charges détaillés en décrivant les fonctionnalités requises du registre d'Etat civil digitalisé.

Ces étapes servent de base pour faire :

- le Plan de suivi-critique
- le plan de communication
- et le plan de leadership

5.1. Le plan de suivi critique d'implantation

Dans beaucoup de pays dans le monde, les rapports de consultation sont souvent laissés dans les tiroirs ou dans des bases de données et ne sont pas souvent mis en application par les services de l'état concernés ; cela est dû au fait que les fonctionnaires de l'état sont souvent moins dynamiques à appliquer les nouvelles politiques et font souvent une résistance au changement. Dans cette situation, il est très important que le consultant aide le client à passer à l'acte et procéder à la mise en œuvre. En effet, l'engagement et l'implication du consultant sera très crucial pour aider le client à la phase supérieure d'implantation. La mise en place d'un registre d'état civil digitalisé en Mairie de Bujumbura va demander des actions concrètes des parties prenantes ; il faut encourager le personnel, et les citoyens. Les autorités concernées doivent aussi s'impliquer complètement dans le projet en commençant par le Ministre de l'intérieur, le Maire de la ville et l'équipe de consultation. Si des efforts remarquables ne sont pas faits, et que le degré d'implication est moins élevé, ça serait difficile voire impossible de faire asseoir la solution.

Ainsi, le consultant doit être là pour accompagner tout le processus car sa présence sur le terrain rassure et permet au projet d'avancer considérablement.

Ainsi la présence du consultant est essentielle dans toutes les étapes d'implantation de la solution de la phase A à la phase D. (Les étapes d'implantation détaillées).

A. Phase d'analyse :

1. **Identification et évaluation des processus d'état civil existants :** Ici, l'idéal serait de maintenir les événements de l'état-civil comme ils étaient avant surtout au volet de déclaration des naissances. Par exemple, pour les personnes non enregistrées pendant leurs naissances, on doit faire intervenir des personnes âgées proches de la famille comme le père, les oncles, les voisins qui vont témoigner qu'ils étaient là lors de la naissance de la personne. Cela facilite l'identification de la personne en question. Ici le consultant doit montrer que la nouvelle solution

vient appuyer et améliorer la situation existante, ce qui va contribuer à l'adhésion des personnes fidèles à la tradition.

2. Examiner les coûts et les avantages de la numérisation des processus :

Analyse les coûts en rapport avec la formation des personnes de la mairie et les fonctionnaires du ministère de l'intérieur et du développement communal chargés de l'enregistrement des faits d'état civil ; les coûts de l'implantation de la solution et les avantages du registre digitalisé. Cela permettra d'éviter les retards dans la mise en application des solutions.

B. Phase de conception :

1. Conception d'un plan détaillé pour la numérisation en utilisant les résultats de l'analyse
2. Développer un prototype pour tester les processus numérisés et Intégrer les commentaires des utilisateurs pour améliorer le prototype
3. Mettre en place un plan de sécurité pour protéger les données des citoyens

C. Phase de déploiement :

1. Mise en place du registre digitalisé : Mise au pied de l'activité phare de notre solution conformément au plan établi. Il s'agira du développement et de la configuration du logiciel, la formation du personnel, la migration ou la saisie des données du système existant vers le nouveau système,
2. Déployer les processus numérisés dans l'ensemble du système
3. Former les fonctionnaires à l'utilisation des nouveaux processus
4. Mettre en œuvre des canaux de soutien pour répondre aux questions des fonctionnaires et des citoyens
5. Collecter des commentaires pour évaluer le succès de la numérisation

D. Phase de maintenance et d'amélioration :

1. Établir un plan de maintenance pour s'assurer que les processus numérisés restent opérationnels
2. Surveiller l'utilisation des processus numérisés pour identifier les problèmes potentiels
3. Mettre en place un système pour recueillir les commentaires des citoyens et améliorer les processus en réponse
4. Évaluer les résultats de la numérisation et identifier les possibilités d'amélioration continue.

1. Plan de suivi de l'implantation : A lire de Bas en Haut

Plan Moment/Étape Critique	Do Date de vérification à prévoir	Check Indicateur et cible	Check Observation de résultats	Act Remarques d'apprentissage sur les causes
Lancement de l'implémentation du registre d'Etat civil digitalisé	Le 01 Novembre 2025	Nombre de Personnes participant à l'enregistrement électronique des faits d'Etat civil : Plus de 90% des citoyens adhérents à la solution		
Annonces au public/Communication de masse	Le 15 Septembre	Nombre de parution dans les médias sociaux et radios : 10 fois de façon continue		
Vérification de la qualité des données transférées dans le nouveau système	Le 01 Septembre 2025	Qualité des données transférées : Taux de précision de 99%		
Formation des employés sur l'utilisation du nouvel outil	Le 30 Août 2025	Utilisation correcte du nouvel outil par les employés : Taux de satisfaction de 95% lors des évaluations de formation		
Vérification de l'intégrité des données transférées et de leur accessibilité dans le nouveau système	Le 30 Avril 2025	Intégrité et accessibilité des données : 100% de réussite des tests de vérification		
Gestion du processus de migration des dossiers physiques vers le système numérisé	Le 27 Février 2025	Processus de migration des dossiers physiques : Respect des délais prévus et sans perte de documents		
Test et certification du registre digitalisé par les autorités compétentes	Le 25 Janvier 2025	Test et certification du registre digitalisé : Conformité aux normes et réglementations gouvernementales		

2. Aspects ancillaires particuliers à prévoir (non déjà prévus au budget prévu ou au fonctionnement normal) qui sont fondamentaux et ne sont pas dans le budget régulier

Certains aspects ancillaires qui pourraient être fondamentaux mais qui ne sont pas inclus dans le budget régulier pourraient inclure la formation et la sensibilisation des employés et des citoyens aux processus en ligne, le développement de protocoles de sécurité robustes et la mise en place de systèmes de sauvegarde de données avancés pour garantir l'intégrité des données personnelles. De plus, la mise en place d'un suivi rigoureux pour mesurer l'efficacité et l'efficacité du nouveau système serait également une dépense supplémentaire qui pourrait être considérée comme essentielle.

3. Anticiper les difficultés particulières envisagées pour l'implantation et énoncer les moyens spécifiques pour les surmonter.

1. Formation du Personnel : Difficultés liées à l'apprentissage du numérique et la maîtrise des procédures par les agents. Pour surmonter cette difficulté, il faut jouer sur l'implication des agents, les faire participer au projet, les accompagner, leurs montrer l'importance du projet surtout insister sur la préservation de l'identité et le patriotisme. Prévoir des cadeaux ou attestations de mérite pour les agents qui apprennent rapidement. Ce qui peut constituer une source de motivation.

2. Résistance au changement : pour surmonter le défi de la résistance au changement, il est important de sensibiliser le personnel et les parties prenantes du projet sur les avantages de la digitalisation. Il peut également être utile d'avoir un plan de communication efficace et de formation pour réduire l'anxiété et améliorer la qualité de la transition.

3. Besoins des utilisateurs : pour garantir l'efficacité du système, les besoins des utilisateurs doivent être pris en compte en détail pour satisfaire leurs attentes et leurs demandes. Cela peut être fait en créant des groupes de discussion pour recevoir des commentaires, en effectuant des enquêtes régulières, et en collaborant avec les utilisateurs finaux.

4. Systèmes de sécurité : La sécurité est une préoccupation majeure dans la transition vers la digitalisation de l'État civil. Il est important de mettre en place des mesures de sécurité adéquates pour protéger les données sensibles contre les attaques et les erreurs humaines.

5. Coût élevé : la digitalisation peut être un projet coûteux, donc il est important de planifier et de gérer les coûts de manière efficace. Il peut être utile de rechercher des subventions, des dons, ou d'autres sources de financement pour aider à couvrir les coûts.

6. Besoins en ressources : la mise en place d'un système de digitalisation nécessite des ressources, expérience et connaissances spécifiques. Il peut être utile de former ou embaucher des équipes responsables pour la gestion du projet, et de s'assurer que toutes les ressources requises sont mises à disposition et sont utilisées de manière optimale.

7. Fiabilité du réseau : La fiabilité du réseau peut être un défi pour la digitalisation de l'État civil. Il est important d'envisager la mise en place d'un service de secours ou de réseau de sauvegarde pour minimiser les pannes imprévues de réseau.

8. Accessibilité : Les personnes les plus vulnérables et les plus marginalisées peuvent être désavantagées par la digitalisation. Il est donc important de concevoir des alternatives pour atteindre cette population, et d'assurer que la digitalisation ne limite pas l'accès aux services pour les personnes qui en ont besoin.

5.2. Plan de communication à prévoir lors de l'implantation

Plan de communication :

La communication est la base de toute activité humaine, qu'elle soit interne ou externe, verbale ou non verbale. Il est donc essentiel de savoir communiquer efficacement et de manière adaptée à chaque situation. Notre objectif de communication ici est d'informer les citoyens sur le projet de la mise en place d'un registre d'état civil digitalisé et les encourager à l'utiliser. Le choix du message à transmettre doit véhiculer un contenu qui revêt de l'importance stratégique et qui touche les cœurs des gens. Le message doit ainsi être clair, concis, concret, correct, cohérent, complet et courtois pour être entendu, en un mot : efficace ! Par exemple, il faut chaque fois rappeler que le Burundi est un pays souverain, qui a des valeurs uniques, sa culture, son histoire, son identité et c'est ce qui distingue un burundais d'un autre peuple.

Et pour assurer la continuité de cette belle tradition, il faut lutter pour que tous nos enfants aient la nationalité burundaise et cela passe par l'enregistrement dans l'Etat civil. Car une personne non enregistrée ne sera pas reconnue comme un citoyen, et perdra beaucoup d'avantages. Donc montrer que les parents doivent donner cette chance à leur descendance.

Ainsi la campagne de la communication doit passer à l'identification des points clés de la digitalisation des services d'état civil, faire un aperçu des avantages pour les citoyens, à la définition du public cible et surtout énoncer les objectifs de communication : Informer les citoyens des services d'état civil digitalisés, encourager les citoyens à utiliser les services en ligne et s'assurer que les citoyens connaissent les étapes d'accéder au fonctionnalités du nouveau registre.

Les canaux de communication à privilégier sont le Site web de la mairie, les réseaux sociaux, les affiches, des communiqués à la radio et les messages simples dans les téléphones. Ces canaux sont choisis en se basant sur les moyens de communication les plus utilisés au Burundi.

Plan de communication de façon schématique

But	Quand	Qui	À qui	Communique quoi	Comment
Sensibiliser la population sur l'implantation d'un registre d'état civil digitalisé afin de promouvoir l'utilisation de ce nouvel outil et de répondre aux éventuelles interrogations ou résistances.	Le plan de communication doit être mis en place avant le lancement du registre d'état civil digitalisé et se poursuivra pendant toute la période de transition, afin d'assurer l'adhésion et la compréhension de la population C'est-à-dire le 15	L'équipe responsable de la mise en place du registre d'Etat civil digitalisé est chargée de la communication. Cette équipe inclut des représentants du gouvernement, des experts en technologies de l'information et des communicateurs.	La communication doit être orientée selon le public visé : Les citoyens : qui seront les principaux utilisateurs du registre d'Etat civil digitalisé. Les employés administratifs : qui seront chargés de l'utilisation et de l'exploitation du registre. Les médias : pour diffuser l'information de façon large et rapide. Les partenaires et les parties	Les avantages du registre d'Etat civil digitalisé : expliquer les fonctionnalités et les bénéfices attendus pour les citoyens, tels que la facilité d'accès aux documents, la rapidité des démarches administratives, la sécurité des données, etc. La période de transition : informer sur les démarches à suivre pendant la transition du registre papier vers le registre digitalisé, expliquer les changements et les étapes à venir. Les formations et l'accompagnement : présenter les sessions de formation et l'assistance qui seront mises en place pour aider les utilisateurs à prendre en main le nouvel outil. Les coordonnées des points de contact : fournir les informations de contact des personnes responsables pour répondre aux	Utilisation de supports de communication variés : communiqués de presse, sites web, médias sociaux, vidéos, brochures, affiches, etc. Organisation de réunions publiques d'information : permettre aux citoyens de poser des questions et d'obtenir des clarifications directement auprès des responsables du projet. Mise en place d'un centre d'appels ou d'une adresse email dédiée : pour répondre aux questions ou préoccupations des usagers. Collaboration avec les médias locaux : diffuser régulièrement des informations concernant l'implantation du registre d'Etat civil digitalisé. Organisation d'ateliers de formation : proposer des sessions de formation pour les employés administratifs afin de les familiariser avec l'utilisation du nouvel outil. Il est important de faire preuve de transparence, de clarté et d'accessibilité dans la communication pour favoriser l'acceptation et

	Septembre 2025		prenantes : pour les informer des avantages et des changements liés à l'implantation du registre.	questions ou aux préoccupations des usagers.	l'appropriation de ce nouvel outil.
--	-----------------------	--	---	--	-------------------------------------

5.3. Plan des actions-clés de leadership à prévoir

- le Plan d'activités-clés de leadership

Le plan d'action est un outil de pilotage indispensable dans la mise en place d'une solution et doit être pensé de façon stratégique. Ainsi, lors de l'implantation du registre d'Etat civil digitalisé, notre leadership doit être manifesté pour rassurer les parties prenantes. Les questions qui se posent dans ce cas tourneront autour de : Qui ? Quand ? Comment ? Pourquoi ? Combien ? Où ? Et la solution viendra répondre aux causes racines de notre problématique.

Notre leadership doit se manifester avec les éléments caractéristiques d'un bon leader : Il s'agira d'avoir une vision inspirante de l'avenir ; savoir motiver et inspirer les gens à s'engager dans notre vision ; être l'acteur principale dans la réalisation du projet de la mise en place du registre digitalisé d'état civil ; assurer l'encadrement et la formation de toute l'équipe pour qu'elle soit efficace. En réalité, il faut être une personne digne de confiance, transparente, dont les idées sont tournées vers l'avenir et aussi avoir une personnalité agréable.

La franchise et l'honnêteté doivent nous guider pendant toute la durée de l'implantation du registre d'état civil digitalisé pour gagner la confiance du personnel de la mairie et des autres parties prenantes car un leader qui ne parvient plus à garder l'honnêteté devient un démagogue.

En plus, nous allons rester élégants en actes et en paroles. L'élégance dans notre mise et prendre bien soin de notre apparence avec l'utilisation d'un langage diplomatique.

D'autres actions de leadership seront centrées sur ces éléments :

Gestion du changement : Nous sommes conscients que la mise en œuvre d'un plan d'action entraîne une certaine résistance au changement au sein des employés. De ce fait, en tant que leader, nous allons impliquer et soutenir les membres tout au long du processus afin de créer un environnement propice à la collaboration et à l'innovation en communiquant de manière transparente.

Capacité à communiquer : Le leader doit savoir communiquer efficacement, être en mesure de s'exprimer en public. L'essentiel des activités d'implantation d'un registre d'Etat civil digitalisé tournent ou se font autour de la communication. Cette dernière passera par une écoute attentive des préoccupations et opinions des responsables, employés ainsi que des citoyens. Être capable d'étayer les attentes et les progrès du plan d'action à tous les niveaux du processus.

La capacité d'écoute : Un bon leader est celui qui sait écouter quand on lui parle. C'est la raison pour laquelle lors de l'implantation d'un registre d'état civil digitalisé nous allons faire preuve d'un esprit alerte en veillant à ce que nos interlocuteurs exposent leurs pensées sur la nouvelle solution et éviter de les frustrer.

Mobilisation des parties prenantes : L'implantation d'un plan d'action implique la collaboration de nombreuses parties prenantes à l'exemple des représentants de la communauté, les élus locaux, les fonctionnaires municipaux, le maire etc. Notre leadership est de rendre efficace cette collaboration et de créer un consensus autour du plan d'action. Nous allons présenter les résultats de nos enquêtes de façon compréhensive avec des exemples de plan d'action réussi, les résultats escomptés.

Établir et diffuser une vision claire : Définir la vision et les objectifs de l'implantation du registre d'Etat civil digitalisé, en s'assurant que tous les membres de l'équipe comprennent et adhèrent à cette vision.

Constituer et valoriser une équipe compétente : Recruter et former une équipe qualifiée et multidisciplinaire pour mener à bien le projet. Assurer une collaboration étroite entre les différents acteurs impliqués, y compris les experts techniques, les administrateurs du système et les utilisateurs finaux.

Analyser les besoins et les risques du projet : Réaliser une analyse approfondie des besoins et des risques liés à la digitalisation du registre d'état civil. Identifier les exigences légales et réglementaires, les ressources nécessaires, les éventuelles vulnérabilités et les mesures de sécurité requises.

Animer le plan d'implantation : Développer un plan d'implantation détaillé comprenant les étapes clés, les responsabilités, les échéances et les ressources nécessaires. Assurer une communication claire et cohérente tout au long du processus, en impliquant toutes les parties prenantes concernées.

Mettre en place et suivre pro-activement une gouvernance efficace : Établir une structure de gouvernance solide pour assurer la supervision et la coordination du projet. Nommer des responsables clés et mettre en place des mécanismes réguliers de suivi et de compte rendu.

Mobiliser en continu les parties prenantes : Impliquer activement les parties prenantes, y compris les autorités locales, les institutions gouvernementales, les professionnels de la santé et les membres de la société civile. Organiser des consultations et des réunions de sensibilisation pour recueillir des commentaires et des suggestions.

Concevoir une formation adaptée aux agents, les accompagner et célébrer le personnel : Identifier les besoins en formation du personnel chargé de gérer le registre d'état civil digitalisé. Mettre en place des programmes de formation adaptés aux différentes fonctions et responsabilités, et assurer un suivi régulier pour garantir une utilisation efficace du système. Et donner des primes aux personnes qui maîtrisent rapidement les procédures pour les motiver.

S'impliquer personnellement dans le suivi et les corrections en continu : Établir des mécanismes de suivi et d'évaluation réguliers pour évaluer les progrès réalisés et identifier les points d'amélioration. Mettre en place des processus d'ajustement flexibles pour s'adapter aux changements et résoudre les problèmes rencontrés

Communiquer et valoriser les résultats : Communiquer de manière transparente sur les progrès réalisés et les résultats obtenus. Valoriser les bénéfices du registre d'état civil digitalisé et les succès rencontrés, afin de susciter l'adhésion et l'acceptation de tous les utilisateurs et parties prenantes.

Ce plan d'actions-clés de leadership nous aidera à orienter et à mettre en œuvre l'implantation d'un registre d'état civil digitalisé de manière efficace et efficiente

Plan de Leadership					
Qui	Quand	But /sens à donner	En faisant quoi	Vers qui surtout	Autre élément à préciser ? La gestion de risques
Les responsables du projet, les chefs d'équipe et les employés	Du 01/ Janvier 2025 au 30 Juillet 2025	Le but principal de l'implantation du registre d'Etat civil digitalisé est d'améliorer	Évaluation des besoins et des ressources : Identifier les besoins spécifiques du registre d'Etat civil digitalisé et évaluer les ressources humaines, techniques et financières disponibles pour le projet. Formation et sensibilisation : Organiser des sessions de formation	Le plan d'action devrait principalement s'adresser aux employés qui seront	Le plan d'action doit inclure des étapes spécifiques, des responsabilités clairement définies, des

<p>concernés par l'implantation du registre d'état civil digitalisé.</p> <p>Le personnel concerné par le registre digitalisé d'état civil</p> <p>Les responsables du projet, les partenaires dont l'état et les O.N.G</p> <p>Le personnel de l'état civil et la responsable du projet de digitalisation</p>		<p>l'efficacité et la précision des opérations liées à l'état civil, y compris l'enregistrement des naissances, des décès, des mariages, etc. Il vise également à faciliter l'accès à l'information pour les citoyens et les responsables gouvernementaux.</p>	<p>pour le personnel concerné afin de les familiariser avec le nouveau système et de les sensibiliser aux avantages et à l'importance de l'implantation du registre d'Etat civil digitalisé.</p> <p>Mise en place de l'infrastructure technique : Mettre en place les serveurs, les logiciels et les outils nécessaires pour le bon fonctionnement du registre d'état civil digitalisé.</p> <p>Migration des données : Transférer les données existantes du registre d'Etat civil manuel vers le registre digitalisé, en veillant à leur intégrité et à leur exactitude.</p> <p>Test et évaluation : Effectuer des tests rigoureux pour s'assurer que le système fonctionne correctement et répond aux besoins identifiés.</p> <p>Évaluer régulièrement les performances du registre d'Etat civil digitalisé et apporter des ajustements si nécessaires.</p> <p>Communication et soutien continue : Communiquer régulièrement avec les parties prenantes concernées pour les informer des progrès et des avantages du registre d'Etat civil digitalisé. Fournir un soutien continu aux utilisateurs et résoudre les problèmes techniques ou opérationnels qui pourraient survenir.</p>	<p>directement impliqués dans l'utilisation du registre d'Etat civil digitalisé, ainsi qu'aux responsables gouvernementaux, aux citoyens et à d'autres parties prenantes concernées.</p> <p>Il est important de veiller à la sécurité et à la confidentialité des données en mettant en place des mesures de protection appropriées, telles que des autorisations d'accès et des sauvegardes régulières.</p>	<p>échanciers, des outils de suivi de la progression du projet et des mécanismes de gestion des risques. Il doit également être flexible et permettre des ajustements en fonction des défis rencontrés tout au long de l'implantation du registre d'état civil digitalisé.</p> <p>C'est pourquoi le volet gestion de risque sera pris en compte lors de l'implantation de notre solution.</p>
---	--	--	--	--	---

Livrable. 6. Conclusion et retour sur les apprentissages

6.1. Conclusion Générale

En conclusion, la mise en place d'un registre d'Etat civil digitalisé dans une mairie constitue une avancée majeure en termes d'efficacité, de sécurité et de modernisation de l'administration. Tout d'abord, en passant d'un registre papier à un registre digitalisé, la mairie peut optimiser ses processus et gagner du temps dans la gestion des actes d'Etat civil.

En effet, grâce à la digitalisation, les recherches et les vérifications peuvent être effectuées de manière beaucoup plus rapide et précise, évitant ainsi les erreurs de transcription et les pertes de documents. De plus, le fait d'avoir un registre numérique permet de sauvegarder efficacement les données, réduisant ainsi les risques de perte ou de détérioration des actes d'Etat civil en cas d'incendie, de vol ou de catastrophe naturelle.

La digitalisation du registre d'Etat civil offre également une meilleure accessibilité pour les administrés. En effet, les actes peuvent être facilement consultables en ligne, ce qui facilite les démarches administratives pour les particuliers et les professionnels qui ont besoin de vérifier l'authenticité d'un acte. Cela réduit également les déplacements des citoyens vers la mairie, ce qui contribue à décongestionner les services et à améliorer la qualité des services rendus.

En termes de sécurité, la mise en place d'un registre d'état civil digitalisé permet de renforcer la protection des données personnelles et sensibles. Des mesures de sécurité robustes peuvent être mises en place pour prévenir les accès non autorisés et les violations de la vie privée. Les sauvegardes régulières et la possibilité de disposer de plusieurs copies de sauvegarde augmentent également la résilience du système face aux attaques informatiques ou aux pannes techniques.

Enfin, il est important de souligner que la digitalisation du registre d'Etat civil est une étape incontournable dans la modernisation des administrations publiques. Cela permet aux mairies de s'adapter aux nouvelles technologies et de répondre aux attentes des citoyens en termes de simplicité, de rapidité et de transparence des démarches administratives.

En somme, la mise en place d'un registre d'Etat civil digitalisé dans une mairie offre de nombreux avantages tant pour l'administration que pour les administrés. Cette initiative permet d'améliorer l'efficacité des services, d'accroître la sécurité des données et de faciliter l'accès aux informations

pour les citoyens. Il s'agit d'une évolution inévitable qui s'inscrit dans l'ère du numérique et qui contribue à moderniser l'administration communale.

Malgré ces avantages, la digitalisation des services d'Etat civil présente également des défis à relever. Il est notamment important d'assurer la sécurité des données et de garantir l'accessibilité pour tous les usagers, y compris ceux ayant des difficultés à utiliser les technologies numériques.

6.2. Compétences spécifiques acquises par ce travail

Connaissances et habiletés nouvelles que cet exercice vous a permis d'acquérir

Les connaissances et habiletés que j'ai acquiert grâce à ce cours sont :

1. La compréhension approfondie des enjeux et pratiques de l'administration publique : Ce séminaire m'a offert une occasion spéciale de me familiariser avec les systèmes administratifs et les politiques publiques, ainsi que les défis et les opportunités actuels dans ce domaine.
2. La capacité d'analyse des politiques publiques : L'exercice m'a permis de faire une analyse et une évaluation des politiques publiques existantes dans notre mairie ; j'ai eu l'occasion de faire des observations sur les aspects économiques, sociaux et technologiques, et leur impact sur notre pays.
3. Les compétences en leadership et gestion : Ce séminaire m'a permis de développer mes compétences en matière de gestion et de leadership en travaillant sur un sujet sensible qui touche l'état civil.
4. La compréhension des enjeux et des défis de la gouvernance publique : Grâce à cet exercice, j'ai vu plusieurs modèles de gouvernance à travers les lectures et les enjeux liés à la prise de décision dans un contexte politique complexe.
5. La capacité à développer des politiques et des programmes efficaces, le développement de mes compétences en communication et en négociation, ainsi que la Connaissance des outils et des méthodes de gestion de projet en contexte public

Tous ces éléments m'ont permis de renforcer mon expertise et ma capacité à influencer le changement dans l'administration publique.

6. 3. Apport global à notre développement et à la synthèse de notre cheminement à l'Enap

Que vous a apporté **personnellement** cet exercice de mandat ? (En tant que personne, que professionnel/le, ou que gestionnaire)

Sur le plan personnel :

1. **Renforcement de la confiance en soi** : Le séminaire nous a permis de sortir de notre zone de confort, et de nous confronter à de nouveaux défis. Ce qui nous a permis de prendre confiance en nous-mêmes et en nos capacités à réussir dans notre vie professionnelle.
2. **Développement de compétences interpersonnelles** : Lors des activités de recherche d'une solution au problème, les interactions avec le monde extérieur et les échanges avec le professeur nous ont aidé à développer nos compétences en communication, en écoute active, en prise de décision et en résolution de problèmes.
3. **Amélioration de la gestion du stress** : Le séminaire d'intégration a été intense et nous a demandé de faire face à des situations nouvelles et parfois stressantes. Ce qui nous a permis de développer des mécanismes de gestion du stress et d'apprendre à garder notre calme dans des circonstances difficiles.

Sur le plan professionnel :

1. **Renforcement de l'esprit d'équipe** : Grâce au séminaire, nous avons remarqué combien c'est primordial pour une organisation de travailler en équipe pour résoudre un problème organisationnel.
2. **Développement du leadership** : Le séminaires d'intégration nous a offert l'opportunité de prendre des responsabilités et de développer nos compétences en leadership en participant à la prise des décisions et à relever de nouveaux défis.
3. **Développement des compétences professionnelles** : Approfondissement des connaissances et compétences dans notre domaine d'expertise. Les différentes activités du séminaire nous ont aidé à renforcer nos compétences techniques et professionnelles.
4. **Acquisition de nouvelles connaissances et perspectives** : Le séminaire nous expose à de nouvelles idées, pratiques et théories dans notre domaine professionnel. Cela nous permet d'élargir nos connaissances et de développer une compréhension plus approfondie des enjeux et des défis auxquels nous sommes confrontés.

En tant que gestionnaire :

1. **Promotion de la créativité et de l'innovation** : Le séminaires d'intégration m'a permis de stimuler la créativité et l'innovation. Je suis capable maintenant d'encourager mes collaborateurs à penser en dehors des sentiers battus, en favorisant le développement de nouvelles idées et solutions pour notre entreprise.

2. **Renforcement de la culture d'entreprise** : Le séminaires d'intégration m'a permis de comprendre l'importance de créer une culture d'entreprise positive, basée sur la coopération, la confiance et la communication. Cela peut contribuer à améliorer l'engagement des employés et à favoriser un environnement de travail harmonieux.

En tant que gestionnaire, le séminaire nous a aidé à savoir comment on peut renforcer la culture d'entreprise et à promouvoir la créativité et l'innovation. Le séminaire d'intégration pour professionnels à l'ENAP joue un rôle important car il renforce nos compétences, notre confiance en nous-mêmes et nous aide à établir des bases solides pour notre cheminement à l'école et notre future carrière.

Références Bibliographiques

Cameron, R. (2010). L'administration publique en Afrique. Introduction. *Revue Internationale des Sciences Administratives*, 76(4), 637-643. <https://doi.org/10.3917/risa.764.0637>

Dony, S., & Maurel, C. (2022). La digitalisation, un levier de gestion de l'austérité dans les collectivités locales ? *Gestion et management public*, 10 / 2(2), 9-31. <https://doi.org/10.3917/gmp.102.0009>

Grindle, M. S. (2013). La réforme du secteur public – une solution aux problèmes ? Commentaires sur la stratégie de gestion du secteur public de la Banque mondiale pour 2011 à 2020. *Revue Internationale des Sciences Administratives*, 79(3), 423-430. <https://doi.org/10.3917/risa.793.0423>

ISTEEBU. (2020). Bulletin Trimestriel des Statistiques des Faits d'Etat Civil 3ème Trimestre 2014 cas de la Mairie de Bujumbura. <https://www.isteebu.bi/wp-content/uploads/2020/05/Bulletin-Trimestriel-des-Statistiques-des-Faits-d%E2%80%99Etat-Civil-3%C3%A8me-Trim.2014.pdf>

Mazouz, B., & Rousseau, A. (2016). Introduction : La gestion stratégique des administrations publiques. Une approche de la stratégie par les résultats de la gestion publique. *Revue Internationale des Sciences Administratives*, 82(3), 439-445. <https://doi.org/10.3917/risa.823.0439>

Meyerhoff Nielsen, M. (2022). Services publics : une révolution numérique en marche. *Informations sociales*, 205(1), 50-58. <https://doi.org/10.3917/inso.205.050>

PNUD. (2019). *Innovation, digitalisation et dématérialisation du service public* (, Issue. <https://www.undp.org/fr/cote-d-ivoire/news/innovation-digitalisation-ed%C3%A9mat%C3%A9rialisation-du-service-public>

Rissoan, R. (2018). Outil 7. Vie privée et big data. In *La boîte à outils de la stratégie big data* (pp. 32-35). Dunod. <https://www.cairn.info/la-boite-a-outils-de-la-strategie-big-data--9782100778980-page-32.htm>
https://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=DUNOD_RISSO_2018_01_0032

Tiers, G., Mourmant, G., & Leclercq-Vandelannoitte, A. (2013). L'envol vers le Cloud : un phénomène de maturations multiples. *Systèmes d'information & management*, 18(4), 7-42. <https://doi.org/10.3917/sim.134.0007>

Tummers, L. (2011). Comment expliquer la disposition des professionnels publics à mettre en œuvre les nouvelles politiques : le système de l'aliénation des politiques. *Revue Internationale des Sciences Administratives*, 77(3), 575-604. <https://doi.org/10.3917/risa.773.0575>