



Pour une justice axée sur les personnes

# **Digitalisation et mesures d'accompagnement : meilleures pratiques et défis en Afrique de l'Est et de l'Ouest**



# Introduction

Dans un rapport récemment publié, HiiL aborde la question de l'accès à la justice dans le contexte sécuritaire particulier au Burkina Faso, en mettant l'accent sur les populations difficiles à atteindre et pour lesquelles l'accès physique à un tribunal devient difficile, voire impossible. Le rapport formule un certain nombre de recommandations visant à améliorer l'accès à la justice dans les zones à fort défis sécuritaire. Il recommande notamment de soutenir et d'accélérer la transition digitale engagée par le secteur de la justice. Parmi les exemples concrets, on peut citer le renforcement de l'accès à l'information juridique grâce à des solutions digitales inclusives et durables (recommandation 2.1) et la digitalisation des audiences (recommandation 2.2). Il est important de noter que, selon le rapport, bien que le taux de pénétration de la téléphonie mobile augmente au Burkina Faso, l'accès à internet reste inégal, tout comme les compétences numériques de base, en particulier pour les plus vulnérables. Il souligne donc que les mesures de digitalisation doivent être suivies de mesures d'accompagnement visant à garantir l'inclusion des populations les plus vulnérables, notamment celles qui ont un accès limité à internet ou des compétences numériques limitées (recommandation 2.3). Pour donner suite à ces recommandations, le rapport préconise de recenser les bonnes pratiques mises en place dans d'autres pays et de les adapter à la réalité du Burkina Faso.

Le présent rapport vise à mettre en œuvre ces recommandations en fournissant une analyse des efforts de digitalisation en cours dans un certain nombre de pays africains, en identifiant à la fois les meilleures pratiques et les défis opérationnels rencontrés lors de la mise en œuvre des efforts de digitalisation. Le rapport se concentre aussi sur les pays anglo-saxons et francophones d'Afrique de l'Est et de l'Ouest et décrit les efforts de digitalisation et les mesures d'accompagnement visant à garantir l'inclusion numérique des populations les plus vulnérables de la société. Ces études de cas peuvent être une source d'inspiration et fournir des enseignements importants pour le Burkina Faso. Les pays retenus pour les études de cas ont été sélectionnés sur la base de leurs efforts en matière d'e-justice (y compris les mesures d'accompagnement) et de la disponibilité de ressources pertinentes, telles que de la documentation ou des rapports d'évaluation.<sup>1</sup>

Le rapport est structuré comme suit. Nous présentons tout d'abord un aperçu de ce qu'implique la justice en ligne et des raisons pour lesquelles les mesures d'accompagnement sont essentielles. Nous abordons ensuite les études de cas, en nous concentrant sur le Rwanda et la Tanzanie en Afrique de l'Est, ainsi que sur le Ghana, la Côte d'Ivoire, le Sénégal et le Bénin en Afrique de l'Ouest. Le rapport se termine par une série de conclusions et de recommandations, soulignant les enseignements les plus importants tirés des études de cas. Ces éléments visent à nourrir la réflexion et à accompagner le Burkina Faso dans ses efforts pour recourir à la justice électronique comme levier de renforcement de l'accès à la justice pour tous.

---

<sup>1</sup> Comme bon nombre de ces initiatives sont encore relativement récentes, la quantité de documentation pertinente tend à être limitée.

## La justice électronique et la fracture numérique

La pandémie de COVID-19 a stimulé le développement et la mise en œuvre de solutions de justice électronique et, ces dernières années, de nombreux pays africains ont lancé des plans ambitieux visant à digitaliser leurs systèmes judiciaires. Certains de ces plans visent principalement à améliorer l'environnement de travail des professionnels du droit (juges, avocats, etc.), tandis que d'autres se concentrent également sur l'amélioration de l'accès à la justice pour les citoyens ordinaires.

La justice électronique est essentiellement un terme générique qui désigne tous les types de numérisation et de digitalisation des services judiciaires, des systèmes de gestion des dossiers en ligne et des audiences virtuelles. Il est important de garder à l'esprit que la digitalisation ne doit pas être considérée comme une solution en soi. Elle doit plutôt être vue comme un moyen d'obtenir de meilleurs résultats pour les usagers de la justice. Cela peut inclure des procédures moins coûteuses et plus rapides ou un meilleur accès pour les personnes qui ont tendance à être laissées pour compte. Il est également important de garder à l'esprit que la technologie elle-même est souvent l'aspect le plus simple d'une stratégie de digitalisation, tandis que la composante comportementale humaine présente des défis nettement plus importants.

Si la justice en ligne peut considérablement améliorer l'accès à la justice pour certaines des couches les plus vulnérables de la société, des facteurs socio-économiques empêchent souvent ces mêmes personnes d'utiliser les nouvelles technologies. Dans de nombreux pays africains notamment, la fracture numérique constitue un obstacle majeur à l'utilisation des technologies pour faciliter une plus grande inclusion et un meilleur accès aux services publics, y compris à la justice. Les femmes, les personnes vivant dans des zones rurales et isolées, les personnes ayant un faible niveau d'éducation, les personnes handicapées et les personnes déplacées ont généralement beaucoup moins accès à internet, aux smartphones ou même à l'électricité. Toute stratégie visant à utiliser la justice en ligne pour améliorer l'accès à la justice des personnes souvent laissées pour compte doit donc inclure une approche qui s'attaque à cette fracture numérique, sous peine d'aggraver les inégalités existantes.

### Qu'est-ce qui peut être digitalisé ?

En matière d'e-justice, il convient de distinguer la numérisation de la digitalisation. La première désigne la transformation des processus et méthodes de travail existants en processus numériques, tandis que la seconde fait référence à des types de processus entièrement nouveaux qui apparaissent grâce à l'existence des technologies numériques. Cependant, dans la suite du présent rapport, nous utilisons le terme « digitalisation » pour désigner ces deux options.

Dans des recherches antérieures, HiiL a classé les innovations en matière de justice en sept catégories révolutionnaires : des modèles de prestation de services judiciaires qui sont durables, évolutifs et susceptibles d'apporter des solutions aux besoins les plus urgents des citoyens en matière de justice.<sup>2</sup> Cependant, toutes ne reposent pas sur la technologie ou la digitalisation.

---

<sup>2</sup> Il s'agit : 1) des portails d'information et de conseil en ligne ; 2) des tribunaux de règlement des litiges à guichet unique ; 3) des services de justice communautaire ; 4) des contrats conviviaux ; 5) des tribunaux axés sur la résolution des problèmes ; 6) des programmes de prévention ; 7) des plateformes de réclamation.

Outre ces catégories révolutionnaires, HiiL a également identifié six catégories différentes d'innovations technologiques menées par les pouvoirs publics qui sont actuellement utilisées. Bien qu'il existe un certain chevauchement avec les catégories « gamechangers », ces innovations reposent toutes sur la technologie et la digitalisation et sont soutenues par les efforts des gouvernements. Parallèlement, le PNUD a identifié six technologies spécifiques dans son rapport sur la justice électronique. Bien qu'il existe certains recoupements entre les catégories identifiées par HiiL, des différences significatives subsistent également. Le tableau ci-dessous répertorie les catégories identifiées par HiiL et le PNUD.

HiiL	UNDP
Digitalisation des tribunaux	Applications et outils individuels pour les utilisateurs
Logiciels de gestion électronique des tribunaux	Intelligence artificielle et apprentissage automatique
Kiosques électroniques	Gestion numérique des dossiers
Systèmes d'enregistrement	Règlement en ligne des litiges
Outils de surveillance et de prévision	Collecte de données à l'échelle du système
Procès virtuels	Tribunaux virtuels et à distance

Il existe certains recoupements entre les catégories identifiées par HiiL et celles identifiées par le PNUD, mais aussi quelques différences. Et bien que certaines de ces innovations technologiques soient explicitement centrées sur l'humain et axées sur l'expérience de l'utilisateur, d'autres s'adressent davantage aux prestataires de services judiciaires ou à l'État en général, qu'aux utilisateurs de la justice. En combinant ces deux aperçus et en nous concentrant sur des exemples axés sur les personnes, nous pouvons identifier les innovations technologiques suivantes qui semblent particulièrement prometteuses pour améliorer l'accès à la justice.

- Gestion numérique des dossiers (si elle comprend des options facilitant le classement)
- Accès en ligne à des informations et conseils juridiques (y compris via des bornes électroniques)
- Digitalisation des tribunaux, y compris les audiences virtuelles et à distance
- Mécanismes de résolution des litiges en ligne (en dehors des tribunaux officiels)

Comme nous le verrons ci-dessous dans les études de cas, de nombreux pays africains mettent en œuvre une ou plusieurs de ces options, y compris des mesures de soutien visant à réduire la fracture numérique.

# Études de cas

Les pays africains présentent des différences importantes dans la mesure où ils ont adopté un ou plusieurs éléments de la justice électronique. Selon l'indice de développement de l'administration en ligne (EGDI) des Nations Unies, les pays d'Afrique orientale et occidentale (qui ne sont pas des États insulaires) ayant obtenu les meilleurs scores EGDI sont le Ghana, le Kenya, le Rwanda et la Côte d'Ivoire, ces deux derniers pays étant récemment passés du groupe EGDI moyen au groupe EGDI élevé.

Les études de cas ci-dessous présentent une combinaison de pays ayant des scores EGDI plus élevés et de pays ayant des scores plus faibles afin de bien comprendre certaines des meilleures pratiques et certains des défis en matière d'e-justice et de réduction de la fracture numérique. Elles portent sur deux pays d'Afrique de l'Est et quatre pays d'Afrique de l'Ouest.

## Afrique de l'Est

En Afrique de l'Est, le Kenya et le Rwanda se distinguent souvent par leurs avancées en matière de digitalisation. L'Ouganda, pour sa part, présente des résultats encourageants. Nous abordons ci-dessous le Rwanda, pays doté d'un écosystème de justice électronique très développé et la Tanzanie, pays qui a mis en place des mesures d'accompagnement intéressantes pour atteindre certaines des personnes les plus vulnérables.

### RWANDA

Le Rwanda est probablement le pays africain qui dispose de la stratégie de digitalisation juridique la mieux documentée. Le Rwanda a fait de la transformation digitale la pierre angulaire de sa stratégie nationale de développement, avec l'e-justice comme initiative phare pour reconstruire et moderniser le secteur judiciaire. Les innovations en matière d'e-gouvernance ont permis d'améliorer la responsabilité, la transparence, l'efficacité et la commodité des transactions avec les citoyens et les entreprises et de réduire les cas de corruption.

La digitalisation s'est accompagnée d'une stratégie de décentralisation dans le cadre de laquelle, les trente districts du pays disposent d'une Maison pour l'accès à la justice (MAJ). Ces « maisons de la justice » comptent des avocats et des prestataires d'aide juridique qui aident les citoyens à accéder aux services juridiques, bien que leur aide consiste principalement en une assistance juridique en personne. Ce système est complété par un système appelé « Abunzi », des tribunaux locaux composés de membres élus de la communauté qui sont formés pour résoudre les litiges et les conflits mineurs.

En même temps, la mise en œuvre de la justice électronique au Rwanda se heurte encore à un certain nombre de difficultés. Son déploiement a été entravé par des lacunes en matière de capacités au niveau gouvernemental (tant national que local). Cela se traduit à la fois par un manque de compétences numériques et de capacités techniques du personnel gouvernemental et par un manque d'infrastructures adéquates. D'autres difficultés sont liées à la faiblesse des infrastructures numériques dans les zones reculées.

L'un des principaux défis concerne la fracture numérique. Dans les zones rurales en particulier, peu de personnes utilisent un smartphone pour accéder à internet, préférant encore se servir d'un téléphone classique. Le manque de compétences numériques entrave davantage l'utilisation du système, un problème que le gouvernement tente de résoudre en proposant des cours d'initiation au numérique.<sup>3</sup> Le taux de pénétration des téléphones mobiles dans le pays est d'environ 80 %, mais le taux de possession de smartphones n'est que de 15 %. Les femmes et les habitants des zones rurales sont particulièrement moins susceptibles de posséder un téléphone portable ou d'avoir accès à internet.

De plus, les femmes, les personnes âgées et les personnes handicapées sont beaucoup moins susceptibles d'avoir des compétences numériques.

Les efforts de digitalisation du Rwanda comprennent essentiellement trois volets : l'information juridique, les services gouvernementaux et les services judiciaires.

## Informations juridiques en ligne

Amategeko<sup>4</sup> est le portail officiel en ligne consacré aux lois et à la jurisprudence rwandaises, lancé en novembre 2022. Il offre un accès gratuit en ligne à des informations juridiques, notamment à la législation, à la jurisprudence et à des rapports juridiques. Le site web est disponible en trois langues : anglais, français et kinyarwanda. Le développement du portail aurait coûté jusqu'à un million de dollars américains et il est prévu de le mettre à jour tous les trois mois.

Outre Amategeko, le Legal Aid Forum (LAF) du Rwanda gère également 845, une plateforme interactive qui donne accès à des informations et des conseils juridiques via IVR (Interactive Voice Response) et USSD (unstructured supplementary service data).<sup>5</sup> Les utilisateurs peuvent composer le numéro gratuit 8-4-5 de Viamo pour recevoir des informations

juridiques sur un large éventail de sujets par le biais de messages vocaux enregistrés et d'informations textuelles, avec la possibilité de bénéficier de conseils supplémentaires auprès des opérateurs du centre d'appel et du réseau d'aide juridique du LAF. Cette combinaison entre la fourniture d'informations et l'accès à des services aide les personnes à agir concrètement pour tenter de résoudre leurs problèmes juridiques, et non pas seulement à recevoir des informations. La plateforme a été spécialement développée pour permettre aux populations vulnérables d'accéder plus facilement à des informations et des conseils juridiques gratuits.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Il existe un modèle national appelé « Digital Ambassadors Program » (DAP), qui déploie des « ambassadeurs numériques » formés, principalement des jeunes, pour enseigner aux gens l'utilisation de base des ordinateurs et des smartphones, la sécurité en ligne, les paiements numériques et l'accès aux services publics en ligne. La formation est dispensée dans les langues locales dans des espaces publics, tels que les écoles, les bureaux administratifs ou les centres communautaires. La culture numérique est également explicitement intégrée dans les programmes scolaires.

<sup>4</sup> Amategeko est le mot kinyarwanda qui signifie « loi ».

<sup>5</sup> L'USSD est également fréquemment utilisé pour des innovations qui permettent aux citoyens de signaler anonymement des problèmes tels que la criminalité, la corruption, les abus policiers ou les violences sexistes.

<sup>6</sup> Une initiative similaire est menée par BarefootLaw en Ouganda, une organisation à but non lucratif qui utilise les technologies numériques et une approche communautaire pour fournir gratuitement des informations et des services juridiques à la population, en particulier dans les zones rurales. Elle utilise les SMS, les réseaux sociaux, la radio et des numéros gratuits pour partager ses connaissances juridiques, former les leaders communautaires locaux à mettre les gens en relation avec les services, et a mis en place des « boîtes de justice » mobiles alimentées à l'énergie solaire (des conteneurs maritimes recyclés équipés d'ordinateurs et d'un accès à Internet qui peuvent être installés dans les

## Services administratifs en ligne

IremboGOV<sup>7</sup> est la plateforme numérique des services administratifs du Rwanda, lancée en 2015 et régulièrement mise à jour et développée. Il s'agit essentiellement d'une plateforme unique qui permet aux citoyens de faire des demandes en ligne auprès des services publics, par exemple pour obtenir des actes de naissance ou de mariage, des licences et des permis, des registres fonciers ou prendre rendez-vous chez le médecin. Elle vise à dématérialiser les services publics essentiels et à éviter aux citoyens de se déplacer. Outre le site web, elle est accessible via USSD<sup>8</sup> et un réseau d'agents afin de permettre l'accès aux personnes qui n'ont pas accès à internet, en particulier dans les zones rurales.

IremboGOV est le fruit d'un partenariat public-privé (PPP) entre le gouvernement rwandais, une société de logiciels rwandaise (Irembo, anciennement RwandaOnline Platform Ltd) et une entreprise singapourienne spécialisée dans l'administration en ligne (CrimsonLogic), cette dernière n'étant impliquée que dans les phases initiales. Irembo (la société) a conclu un accord de 25 ans avec le gouvernement pour numériser et gérer les services publics selon un modèle BOT (Build-Operate-Transfer, ou « construire-exploiter-transférer »). Les utilisateurs peuvent s'inscrire avec leur numéro d'identité national et leur numéro de téléphone, tandis que les paiements peuvent être effectués par carte de crédit ou paiement mobile, la société prélevant une commission sur chaque paiement.

L'un des principes fondamentaux d'Irembo est de donner la priorité aux citoyens et de simplifier au maximum les services, en réduisant le nombre d'étapes nécessaires pour accéder à un service. IremboGOV a considérablement réduit les coûts et le temps pour les utilisateurs, tout en améliorant de manière significative la productivité des fonctionnaires, qui ont traité plus de trois fois plus de demandes en 2024 qu'en 2020. On estime que plus de 100 millions d'heures ont été économisées par les fonctionnaires et la population rwandaise depuis la mise en place de la plateforme. Le système est généralement évalué de manière positive par les utilisateurs et a récemment remporté un prix des Nations unies pour l'inclusion numérique.

## Plateforme judiciaire numérique

Le système intégré de gestion électronique des dossiers (IECMS) est un système qui a unifié et numérisé les opérations de toutes les institutions clés du secteur de la justice, de la réconciliation et de l'ordre public : le pouvoir judiciaire, le ministère de la Justice, le ministère public national (NPPA), Bureau d'enquête du Rwanda (RIB), les services pénitentiaires du Rwanda (RCS), le service des litiges civils (CLS), le barreau du Rwanda (RBA) et l'association professionnelle des huissiers de justice (PBA). Ce système a été développé dans le but de réduire à la fois les délais et les coûts.

L'IECMS permet à toutes les institutions judiciaires d'accéder facilement et en toute sécurité aux dossiers individuels pour leur gestion continue. Il automatise les processus judiciaires et fournit à chaque institution une interface personnalisée. Il a été mis en place pour répondre à une série de défis bien connus auxquels est confronté le secteur judiciaire rwandais, notamment les longs délais et l'accumulation croissante des dossiers en attente, la

---

zones rurales et mettre les gens en relation avec des prestataires d'aide juridique et des avocats à Kampala).

<sup>7</sup> Irembo signifie « passerelle » ou « porte » en kinyarwanda.

<sup>8</sup> L'USSD est un protocole de communication qui permet aux téléphones mobiles d'interagir directement avec les fournisseurs de services à l'aide de codes simples, comme la numérotation.

subjectivité (perçue) et la corruption, ainsi que le manque de confiance dans le système judiciaire. À l'époque, le système était entièrement basé sur papier. Le système IECMS digitalise le cycle des affaires, du dépôt à l'audience et au jugement. Il permet également aux citoyens de suivre leurs affaires à chaque étape du processus judiciaire et envoi des notifications pour des éléments tels que les délais et les audiences.

Le système a été développé par une société américaine (Synergy International Systems, qui a également conçu par la suite l'IECMS pour le Zimbabwe) et est entré en service en 2016. Le personnel judiciaire rwandais a été étroitement associé à son développement afin de s'assurer que le système serait adapté aux besoins des utilisateurs auxquels il était destiné. La mise en œuvre a suivi une approche stratégique et progressive, commençant par la ville de Kigali et les tribunaux de commerce, puis s'étendant à tous les tribunaux du pays un an plus tard. En 2024, le système a été mis à jour, l'une des nouvelles fonctionnalités étant l'intégration d'un système de tribunal électronique, qui permet d'organiser des vidéoconférences.

Le système IECMS a permis d'accélérer le traitement des dossiers et de réduire les retards accumulés. Parmi les avantages pour les justiciables, on peut citer la facilité de dépôt et de gestion des dossiers à tout moment, sans avoir à se rendre physiquement au tribunal. Dans une étude menée dans un district rural du Rwanda, les personnes interrogées ont cité la rapidité du traitement, la réduction des coûts et l'amélioration de l'accès aux informations et aux mises à jour relatives aux dossiers comme les principaux avantages du système. Certaines personnes interrogées ont également souligné une transparence accrue et une réduction des risques de corruption. Cependant, les personnes interrogées ont également mentionné divers défis liés à l'IECMS, notamment l'analphabétisme et le manque de formation, combinés à l'absence de centres d'assistance à proximité immédiate. Comme les gens dépendent souvent d'agents pour accéder aux portails en ligne, ils doivent encore se déplacer pour avoir accès à la justice. Certaines personnes interrogées ont également trouvé le système complexe à naviguer et pas toujours disponible dans leur langue préférée.

La caractéristique la plus distinctive de l'IECMS est son « approche sectorielle intégrée ». Au lieu de créer des systèmes isolés pour chaque institution, l'IECMS a été conçu pour intégrer cinq entités clés du secteur judiciaire dans un système unique. Cette intégration permet le partage des données en temps réel et un flux de travail continu, de l'enquête initiale à l'exécution de la peine, éliminant ainsi les retards et les efforts redondants liés à la transmission manuelle des documents. Elle est considérée comme l'une des principales raisons pour lesquelles le système est généralement considéré comme une réussite.

IremboGOV et l'IECMS sont tous deux le fruit d'un partenariat public-privé, considéré comme l'un des principaux facteurs de leur réussite, notamment grâce à une coordination institutionnelle solide et à la consultation des parties prenantes concernées. La mise en œuvre de la justice électronique au Rwanda est également menée de manière très descendante par le gouvernement. Cette forte appropriation par le gouvernement et une approche de développement globale ont permis d'intégrer le système IECMS de manière holistique dans l'ensemble du secteur judiciaire. En revanche, les pays dotés de systèmes plus décentralisés pourraient éprouver des difficultés à reproduire le modèle rwandais de mise en œuvre de cette stratégie de digitalisation.

## Mesures d'accompagnement

Le lancement du système IECMS s'est accompagné d'une campagne de sensibilisation visant à promouvoir le système à la télévision et à la radio, ainsi que dans les cybercafés locaux et auprès de facilitateurs formés. Une étude menée dans un district rural a montré que la plupart des personnes qui connaissaient l'IECMS en avaient entendu parler par les médias, une agence gouvernementale ou un leader communautaire. Le déploiement s'est également accompagné d'un programme de formation des fonctionnaires qui utiliseraient le système, suivant un modèle de formation des formateurs. Cette approche de sensibilisation et de renforcement des capacités a contribué à garantir l'adoption du système tant par les professionnels du droit que par les citoyens.

Pour réduire la fracture numérique, le Rwanda a adopté deux stratégies. Premièrement, la plateforme Irembo est également accessible via USSD pour les personnes qui ne possèdent pas de smartphone. Ensuite, le pays a mis en place un vaste réseau d'agents qui aident les personnes à soumettre leurs demandes à Irembo. Ce réseau d'agents a joué un rôle crucial pour familiariser les gens avec la plateforme, en particulier lorsque la pénétration d'internet était encore faible au début de son fonctionnement. À cet égard, plus de 80 % des transactions étaient initialement effectuées par l'intermédiaire des agents, proportion qui est progressivement tombée à moins de 50 % en 2021, reflétant une autonomisation croissante des usagers et une amélioration de l'accès aux technologies numériques.

Le nombre d'agents dans tout le pays est passé d'environ 2 000 à 7 700. Ces agents se trouvent généralement dans les bureaux des administrations locales ou les cybercafés. Le site web Irembo propose une liste des services fournis par les agents, tandis que le pouvoir judiciaire publie une liste des agents formés et certifiés, avec leurs coordonnées et leur localisation. Le centre d'assistance des agents Irembo peut également aider les personnes à trouver des agents près de chez elles. Les utilisateurs apportent leurs informations et leurs documents à un agent, qui les aide à se connecter, à remplir la demande et à effectuer le paiement. Les agents peuvent également assurer le suivi auprès des utilisateurs lorsque les résultats sont disponibles.

Les agents Irembo ne sont pas nécessairement des employés du gouvernement. Ils dépendent plutôt d'entreprises privées et facturent des frais modiques pour les demandes acceptées. À la suite de rapports faisant état de frais excessifs facturés par certains agents à leurs clients, un barème tarifaire appelé Ntuyarenze<sup>9</sup> a été introduit et publié, décrivant les frais de service standardisés et les coûts associés, tels que l'impression ou la digitalisation et les commissions. Irembo verse également une commission aux agents au nom de l'utilisateur afin de garantir l'accessibilité financière du service. Afin d'améliorer encore les services fournis par ces agents, un programme national de formation et de certification a été lancé. Les agents certifiés portent des vestes et des badges spéciaux qui symbolisent leur fiabilité et leur confiance. En mai 2023, le Rwanda a également lancé la campagne Byikorere<sup>10</sup>, qui vise à renforcer les compétences et la confiance des citoyens dans l'utilisation des technologies pour demander des services publics grâce à la formation et à l'assistance des agents.

---

<sup>9</sup> Ntuyarenze est le mot kinyarwanda qui signifie « vous êtes les bienvenus » ou « vous n'êtes pas seuls ».

<sup>10</sup> Byikorere est le mot kinyarwanda qui signifie « fais-le toi-même ».

Les agents peuvent également aider les personnes à déposer des plaintes via l'IECMS, bien que cette aide soit plus limitée et comporte certaines difficultés. Un bon nombre d'agents ne sont pas nécessairement équipés pour comprendre le système ou ne connaissent pas la terminologie et les outils juridiques. Il existe également certaines préoccupations concernant la confidentialité et les limites de ce que peuvent faire les agents en tant que non-professionnels du droit. Ces dernières années, des efforts ont été fournis pour former les agents Irembo à l'utilisation de l'IECMS. L'une de ces formations a été dispensée par le Legal Aid Forum (LAF) à l'Institute of Legal Practice and Development (ILPD), avec le soutien de l'USAID et du gouvernement rwandais.



## TANZANIE

La justice électronique en Tanzanie n'est pas aussi avancée qu'au Rwanda, mais le pays constitue une étude de cas intéressante pour certains des principaux défis liés à la mise en œuvre d'initiatives de justice électronique et aux mesures d'accompagnement utilisées pour atteindre les plus vulnérables de la population.

Les efforts de digitalisation de la Tanzanie ont commencé avec la division commerciale du pouvoir judiciaire national en 2007, suivie de la Cour d'appel en 2013. À la suite d'un projet pilote en 2016, le pouvoir judiciaire a adopté en 2018 un ensemble de règles qui imposent que tous les documents judiciaires soient déposés sous forme numérique afin d'améliorer l'accès et la transparence et de réduire les retards.

### Informations juridiques en ligne

La Tanzanie s'est engagée dans la numérisation des textes juridiques en partenariat avec Laws.Africa et AfricanLII. La plateforme d'informations juridiques du pays, TanzLII, propose Pocket Law, une application hors ligne contenant la législation, la jurisprudence et d'autres documents juridiques. Les utilisateurs peuvent la télécharger et l'installer sur des ordinateurs Windows ou Mac, ce qui leur permet d'y accéder sans connexion internet.

### Plateforme judiciaire numérique

Ces dernières années, le pouvoir judiciaire tanzanien a investi massivement dans l'adoption et la mise en œuvre de la justice électronique. Comme au Rwanda, le pouvoir judiciaire a mis en place un système électronique de gestion des dossiers en 2023 (JoT-eCMS). La mise en œuvre s'est accompagnée d'une formation des juges d'appel à l'utilisation du système. Cela s'inscrit dans la vision plus large du cadre stratégique pour l'économie digitale et des initiatives d'administration en ligne du pays, qui fournissent un soutien institutionnel et des priorités de financement pour les services publics numériques, y compris la justice.

Le JoT-eCMS n'ayant été mis en place que récemment, peu d'études sont disponibles pour évaluer l'efficacité du système. En revanche, diverses études se sont penchées sur la mise en œuvre et l'adoption des dossiers numériques par le pouvoir judiciaire tanzanien, y compris le dépôt électronique. Différentes études publiées au fil des ans concluent que la plupart des dossiers sont encore gérés manuellement, même si la digitalisation semble avoir progressé ces dernières années. Ces études révèlent que certains des principaux défis auxquels la Tanzanie est confrontée pour mettre en œuvre un système d'archivage numérique dans le secteur judiciaire sont le manque de compétences, de connaissances et de volonté d'adopter les nouvelles technologies parmi les membres du personnel concernés (résultant d'un manque de formation), l'insuffisance des infrastructures (notamment la lenteur de l'internet et les coupures d'électricité) et l'inefficacité des stratégies de mise en œuvre. Du point de vue des utilisateurs, une étude menée dans un tribunal d'une zone rurale a révélé que, bien que le dépôt électronique des dossiers soit perçu comme plus facile et plus simple que l'approche traditionnelle, de nombreuses personnes avaient besoin de l'aide d'avocats ou d'autres juristes pour soumettre un dossier, et cette aide n'était pas toujours disponible.

Malgré ces défis liés à l'adoption de la justice électronique, les membres du personnel des tribunaux sont extrêmement positifs quant au rôle (potentiel) des dossiers judiciaires digitaux dans la prestation des services judiciaires. Ils s'accordent presque tous à dire que la

digitalisation contribue à réduire les délais et les coûts, à renforcer la responsabilité et la transparence, et, dans l'ensemble, à améliorer considérablement l'accès à la justice pour la population. L'étude de 2024 a conclu que, malgré les défis tels que ceux mentionnés ci-dessus, « la transformation digitale des hautes cours de Tanzanie grâce à l'IECMS rend l'administration de la justice plus pratique, plus transparente et plus rentable ».

## Mesures d'accompagnement

La digitalisation du système judiciaire s'inscrit dans le cadre d'un ensemble plus large d'objectifs relevant du projet dit « Citizen-Centric Judicial Modernization and Justice Service Delivery Project » (CCJMP), financé en grande partie par la Banque mondiale. Outre les efforts de digitalisation, cette stratégie comprend des investissements dans des mesures d'accompagnement, telles que les centres judiciaires intégrés (ICJ), les tribunaux mobiles et les télécentres.

### *Centres de justice intégrés*

Les CJI sont des centres à guichet unique qui regroupent plusieurs tribunaux et services connexes, tels que des prestataires d'aide juridique, des agents des services sociaux, des bureaux de la police chargés des questions de genre et des chefs religieux.<sup>11</sup> Les centres disposent également de salles dédiées à la garde d'enfants afin d'améliorer l'accès des femmes à la justice. Ils traitent principalement les litiges familiaux, commerciaux, fonciers et du travail.

### *Tribunaux mobiles*

Les tribunaux mobiles, également appelés « justice sur roues », ont pour objectif de faciliter et d'accélérer l'accès à la justice pour les personnes vivant dans des zones reculées et rurales, en particulier les groupes vulnérables tels que les femmes, les personnes en situation de pauvreté et les personnes handicapées. Ils fonctionnent selon un circuit préétabli, sont équipés de technologies et se concentrent principalement sur la médiation/les modes alternatifs de résolution des conflits et les petites créances. Un tribunal mobile opère également dans le camp de réfugiés de Nyarugusu, avec une expertise dédiée aux affaires de violence domestique.

Les tribunaux mobiles offrent toute une gamme de services, notamment :

- Recevoir, enregistrer, entendre et statuer sur les litiges de première instance ou les litiges portant sur des montants peu élevés ;
- Apporter une aide immédiate aux victimes de violence domestique en délivrant des ordonnances de protection ;
- Prêter serment sur des affidavits et certifier des documents ;
- Fournir des rapports sur les affaires et les calendriers judiciaires ;
- Fournir une aide juridique et des informations sur la justice ;
- Émettre et imprimer des documents judiciaires ;

---

<sup>11</sup> Les ICJ ne sont toutefois pas nécessairement axés sur la technologie. Les centres Huduma, situés dans le Kenya voisin, constituent peut-être un meilleur modèle. Il s'agit de centres de services physiques à guichet unique qui permettent d'accéder à un large éventail de services gouvernementaux nationaux et régionaux à partir d'un seul endroit, notamment des services tels que les certificats de naissance, le paiement des impôts et les permis de travail. Ils visent à centraliser et à améliorer l'accès des citoyens aux services gouvernementaux par le biais de divers canaux, notamment leurs centres physiques, leurs portails en ligne et leurs plateformes mobiles, améliorant ainsi le service à la clientèle et soutenant les objectifs de développement national.

- Offrir des formations et des services de sensibilisation aux acteurs du secteur judiciaire et au grand public ;
- Offrir un espace pour la tenue d'audiences à distance pour les tribunaux supérieurs ;
- Offrir des services spéciaux aux personnes handicapées qui ne peuvent pas se déplacer sur de longues distances pour se rendre au tribunal.

Afin de garantir que les tribunaux mobiles ne soient pas affectés par un manque d'électricité ou des coupures de courant, ils sont équipés de panneaux solaires. Les unités sont équipées d'ordinateurs et des installations informatiques nécessaires (scanners, photocopieurs, etc.) et fonctionnent essentiellement comme des salles d'audience locales autonomes. En cas d'absence d'accès local à internet, les données relatives aux affaires peuvent être stockées et gérées localement, puis téléchargées dès que l'unité se trouve à nouveau dans une zone disposant d'une connexion internet stable. Les tribunaux mobiles ont contribué à réduire l'arriéré judiciaire et à accélérer le règlement des affaires, renforçant ainsi la confiance du public dans le système judiciaire.

### *Télécentres*

Enfin, un aspect intéressant de l'approche adoptée par la Tanzanie en matière de digitalisation des services publics est le rôle joué par les télécentres, en particulier dans les zones rurales.<sup>12</sup> Les télécentres<sup>13</sup> sont des points d'accès publics ou communautaires aux technologies de l'information et de la communication (« TIC ») qui fournissent des ordinateurs, une connexion internet, des services d'impression, de digitalisation et d'administration en ligne aux communautés rurales ou mal desservies. Une étude longitudinale publiée en 2018 a examiné en profondeur l'utilisation de ces télécentres pour accéder aux services administratifs en ligne. Bien qu'elle ne traite pas spécifiquement de la question de la justice en ligne, ses conclusions sont intéressantes pour comprendre comment les télécentres peuvent jouer un rôle crucial dans la réduction de la fracture numérique.

La Tanzanie dispose d'une variété de télécentres qui peuvent être utilisés par les personnes ne disposant pas de smartphone ni d'accès internet à domicile. Ceux-ci fonctionnent soit comme des organisations à but non lucratif, financées par le gouvernement ou des donateurs internationaux, soit comme de petites entreprises gérées par des entrepreneurs locaux, les premières s'inscrivant dans les objectifs du gouvernement visant à établir des télécentres dans les zones rurales à travers le pays. On peut citer comme exemple les télécentres développés dans le cadre du projet « Centres multimédias communautaires » (CMC) de l'UNESCO. Les CMC sont conçus pour combiner les médias traditionnels (en particulier la radio communautaire) avec l'accès à des services internet dans les zones les plus défavorisées d'un pays. Ils sont conçus et gérés par la communauté afin de répondre aux besoins locaux et de favoriser un sentiment d'appropriation.<sup>14</sup> Par exemple, le télécentre

<sup>12</sup> Plusieurs autres pays d'Afrique de l'Est utilisent également depuis longtemps des kiosques électroniques pour améliorer l'accès à internet dans les zones rurales. Il s'agit de kiosques mobiles alimentés à l'énergie solaire et fonctionnant grâce à une connexion satellite, qui contiennent des ordinateurs que les utilisateurs peuvent utiliser moyennant une somme modique. Aux États-Unis, les kiosques juridiques sont des ordinateurs en libre accès situés dans des centres communautaires et d'autres bâtiments publics, qui offrent une aide juridique aux personnes à faibles revenus qui ne disposent pas d'un ordinateur ou d'un accès à internet à domicile.

<sup>13</sup> Les télécentres sont également appelés kiosques d'information, cybercafés, points d'accès publics à internet (PIAP) et centres communautaires d'apprentissage technologique.

<sup>14</sup> Il convient de noter qu'une tentative antérieure visant à créer un tel CMC à Dassasgo, au Burkina Faso, a échoué, le centre ayant cessé ses activités après une augmentation soudaine des coûts d'accès à internet fixés par le gouvernement.

de Sengerena, dans la région de Mwanza, combine une station de radio communautaire avec un centre informatique, une bibliothèque et une salle de conférence équipée de matériel vidéo. Il s'appuie à la fois sur du personnel rémunéré et des bénévoles, avec l'aide d'ONG locales. La participation de groupes de femmes a été citée comme une raison importante du succès du centre.

Malgré ces ambitions élevées, il semble que dans de nombreux cas, l'utilisation effective des services administratifs en ligne dans les télécentres reste limitée et que de nombreux projets aient eu du mal à se poursuivre après un lancement ou une phase pilote réussie. Les principales raisons invoquées sont le manque d'infrastructures (telles que des ordinateurs et des connexions internet stables), le manque de gestion (en raison du retrait des bailleurs de fonds ou du départ du personnel) et la sensibilisation et les connaissances limitées des utilisateurs potentiels. Pour remédier à ce dernier problème, l'étude suggère que « les solutions intégrées, basées sur l'interaction entre internet et les TIC, les téléphones mobiles et la radio, deviennent de plus en plus importantes pour réduire la fracture numérique ». Les auteurs affirment en outre qu'une telle approche intégrée devrait combiner la possibilité d'effectuer des fonctions simples à l'aide de téléphones mobiles (qui sont de plus en plus courants, même dans les zones rurales) avec la possibilité d'effectuer des tâches plus complexes dans les télécentres, si possible avec l'aide d'agents expérimentés. Compte tenu du rôle que ces télécentres peuvent jouer dans le soutien aux communautés, ils devraient être considérés comme des infrastructures essentielles et bénéficier d'un financement par conséquent.



## Afrique de l'Ouest

Dans les pays d'Afrique de l'Ouest, les efforts de digitalisation du système judiciaire sont généralement moins développés que dans les pays d'Afrique de l'Est. Plusieurs pays ont lancé des initiatives de digitalisation ces dernières années mais celles-ci sont plus récentes donc il existe moins de ressources disponibles pour analyser ces efforts et fournir des bonnes pratiques ou en tirer des enseignements. Néanmoins, plusieurs pays ont récemment déployé des efforts importants qui peuvent donner un aperçu de ce qui pourrait fonctionner ou non.

Comme indiqué ci-dessus, selon les Nations unies, le Ghana et la Côte d'Ivoire ont tous deux un score EGDI élevé, tandis que le Sénégal est reconnu pour son score relativement élevé par rapport à son niveau de développement.<sup>15</sup> Parallèlement, le Bénin représente un cas d'étude intéressant en raison de ses récents développements importants et de certaines mesures d'accompagnement innovantes.

### GHANA

Le Ghana est l'un des pays leaders en Afrique de l'Ouest en matière de digitalisation de la justice. Une étude réalisée en 2019 a mis en lumière le potentiel de l'intégration des TIC dans l'administration de la justice pour désengorger le système, réduire la corruption, et diminuer les coûts et les barrières géographiques en remplaçant la présentation physique par des options électroniques. Cette étude souligne également le risque d'exclure encore davantage les segments les moins privilégiés de la société en raison de la fracture numérique.

Le Ghana Legal Information Institute (GhaLII) est une organisation à but non lucratif basée à Accra qui collabore avec le pouvoir judiciaire pour publier en ligne la législation, la jurisprudence et d'autres documents juridiques pertinents. Cependant, l'organisation a du mal à publier régulièrement tous les documents et leur téléchargement nécessite souvent un processus complexe impliquant de multiples paiements pour les copies papier, le transport et la digitalisation. Le nombre d'utilisateurs du site web reste faible, même dix ans après son lancement car les utilisateurs visés ne connaissent pas son existence ou continuent de préférer les copies papier.

Le Plan d'action national pour l'amélioration de l'administration de la justice (2020-2028) vise à renforcer l'efficacité et la réactivité des services judiciaires grâce aux TIC, à publier et mettre en ligne les informations et documents juridiques, et à intégrer les technologies numériques dans l'infrastructure et le fonctionnement des tribunaux.

Le pays a lancé sa plateforme e-Justice en mars 2019 avec le soutien du projet e-Transform de la Banque mondiale. Cette plateforme vise à automatiser les systèmes de classement manuels pour améliorer l'efficacité des opérations judiciaires. Le système facilite le dépôt

---

<sup>15</sup> Une étude comparative examinant l'impact de l'accès numérique aux textes juridiques et aux décisions de justice dans trois pays d'Afrique de l'Ouest (le Ghana, la Côte d'Ivoire et le Sénégal), en utilisant le Kenya comme référence en matière de bonnes pratiques dans le domaine de la digitalisation judiciaire, a conclu que si le Ghana affiche des progrès notables grâce à des réformes institutionnelles et à des initiatives d'automatisation des tribunaux, la Côte d'Ivoire et le Sénégal continuent de faire face à d'importants défis structurels et de coordination.

digital des dossiers, le suivi automatisé des affaires, le prononcé électronique des jugements et la rationalisation de la gestion des procédures judiciaires. Initialement mis en œuvre dans 51 hautes cours à Accra, le système s'est étendu à d'autres régions, avec des plans d'intégration à l'échelle nationale.

Début 2025, il a été annoncé que la Cour suprême et la Cour d'appel du Ghana passeraient à un système entièrement dématérialisé grâce à un nouveau système électronique de gestion des dossiers (ECMS) mis en œuvre en coopération avec Synergy International Systems (la même société que celle utilisée au Rwanda). Un certain nombre de sites disposent également de salles d'audience digitales et d'installations d'audience virtuelles, destinées à élargir l'accès à la justice dans les zones plus éloignées, à réduire les frais de déplacement et à renforcer l'inclusion sociale. La forte appropriation institutionnelle et le leadership de la magistrature ont été cités comme constituant une base importante pour un impact continu à long terme.

L'utilisation de l'ECMS nécessite une inscription et une authentification basées sur des informations personnelles, ce qui limite effectivement l'accès aux professionnels du droit, tels que les juges, le personnel judiciaire et les avocats. La convivialité du système serait assez difficile, en particulier pour les personnes qui ne connaissent pas la terminologie juridique et/ou qui ne maîtrisent pas les technologies digitales. La notoriété du système est faible en dehors des professionnels du droit, car aucune campagne de sensibilisation ou d'information n'a été menée à grande échelle.

La digitalisation a principalement concerné les tribunaux supérieurs et certains tribunaux pilotes, notamment dans les zones urbaines. Les défis liés à la stabilité de l'approvisionnement en électricité et au développement des infrastructures informatiques font que de nombreux tribunaux inférieurs situés dans des zones plus reculées n'ont pas pu numériser leurs activités.

Les parties prenantes au Ghana reconnaissent les effets positifs des efforts de la digitalisation, notamment un accès plus rapide aux décisions judiciaires, un meilleur suivi des affaires, des gains d'efficacité, une meilleure visibilité publique et une autonomisation juridique. Elles se montrent particulièrement favorables à la mise en place de tribunaux virtuels afin d'améliorer l'accès à la justice dans les régions reculées. Ces tribunaux virtuels peuvent s'avérer particulièrement utiles dans le cadre d'affaires très médiatisées qui ont parfois été diffusées en direct afin de sensibiliser le public et de garantir la transparence. Une étude récente sur les audiences virtuelles a souligné les avantages potentiels des systèmes judiciaires virtuels mais a soulevé certaines préoccupations concernant la protection des données, les questions de confidentialité et le respect des procédures légales, soulignant la nécessité de se conformer aux cadres juridiques existants.

Parmi les principaux défis figurent les disparités d'accès liées aux obstacles à l'enregistrement, au manque de sensibilisation, aux compétences digitales et aux barrières linguistiques. D'autres défis sont liés aux insuffisances infrastructurelles, en particulier dans les zones rurales et reculées. La dépendance à l'égard du financement des bailleurs constitue un risque pour la viabilité à long terme. Il existe également une certaine résistance parmi une partie du personnel judiciaire, en particulier parmi les employés qui estiment que leur emploi est potentiellement menacé.

## Mesures d'accompagnement

Les efforts de digitalisation ont été combinés à des investissements dans les infrastructures physiques, en particulier dans un ensemble de complexes judiciaires à plusieurs niveaux qui abritent différents niveaux de tribunaux dans un même bâtiment. Cela facilite le déploiement des infrastructures nécessaires aux efforts de digitalisation. Cependant, jusqu'à présent, ces centres ont été principalement construits dans les grandes zones urbaines.

La plateforme ECMS est accompagnée de manuels d'utilisation et de guides détaillés, ainsi que d'une section FAQ sur le site web du pouvoir judiciaire et sur le portail en ligne. Un certain nombre de sessions de formation ont également été organisées à l'intention des avocats et des juges mais celles-ci restent limitées à certaines zones géographiques.



## CÔTE D'IVOIRE

La Côte d'Ivoire a lancé une plateforme nationale d'e-justice au début de l'année 2025, axée sur la fourniture de documents juridiques. Les citoyens peuvent utiliser cette plateforme pour effectuer des demandes en ligne et obtenir des actes judiciaires, tels que des actes de naissance. Ils peuvent soumettre des demandes, suivre leur statut et récupérer des documents électroniques certifiés. La plateforme est connectée au Registre national des personnes physiques (RNPP), ce qui permet de vérifier les demandes à l'aide de données biométriques.

Auparavant, les personnes devaient se rendre en présentiel au tribunal et remplir un formulaire papier, et ensuite le traitement et la délivrance du certificat étaient effectués manuellement. Après une phase pilote initiale dans deux juridictions, la plateforme a été étendue à dix nouvelles juridictions en juin 2025. Selon certaines informations, dans les quatre jours qui ont suivi le lancement de la phase pilote, environ 800 demandes de certificats de naissance ont été introduites via le système. La mise en œuvre du système a nécessité une formation approfondie des fonctionnaires du Ministère de la Justice. Parallèlement, un programme conjoint du PNUD, de l'UNICEF et de l'ONU DC, qui s'est déroulé de juin 2024 à juin 2025, visait à réaliser une analyse des lacunes et une évaluation de l'état de préparation à la digitalisation, ainsi qu'à établir une feuille de route nationale pour la justice électronique.

La Côte d'Ivoire a également fait quelques progrès en matière d'accès numérique aux textes juridiques et aux décisions de justice, mais le système est très fragmenté et il n'existe pas de plateforme nationale unique, officiellement mandatée, qui regroupe tous les textes juridiques et les jugements de manière accessible et actualisée. Certaines décisions de justice et certains textes juridiques sont numérisés et publiés, mais souvent de manière ponctuelle, ou uniquement pour les juridictions supérieures, ou via les sites web individuels des tribunaux ou les portails gouvernementaux.



## SÉNÉGAL

Tout comme la Côte d'Ivoire, le Sénégal en est aux prémices de la digitalisation de son système judiciaire, avec l'adoption en 2023 d'un plan directeur quadriennal pour la digitalisation du système judiciaire. Le pays dispose d'un large éventail de plateformes en ligne qui publient des textes juridiques et des décisions de justice, mais en raison de cette fragmentation et du caractère irrégulier des publications, les professionnels du droit les utilisent peu.

En juillet 2025, un projet pilote d'e-justice a été lancé avec un mini-centre de données et une antenne micro-ondes reliant le tribunal de Pikine-Guédiawaye (situé dans la banlieue de Dakar) à Dakar. Cette initiative vise à rationaliser les services judiciaires et à améliorer l'accès du public aux procédures judiciaires. Grâce à la connexion électronique entre les deux tribunaux, les citoyens peuvent demander des documents judiciaires, suivre les affaires et, à terme, payer les frais par voie électronique. Le projet pilote combine des investissements dans le matériel et les logiciels avec la formation du personnel du tribunal de Pikine-Guédiawaye et la formation et sensibilisation du public, en particulier des femmes et des jeunes. À terme, il devrait s'étendre aux treize régions du Sénégal afin de réduire les délais de traitement et l'engorgement des tribunaux.



## BÉNIN

Enfin, le Bénin a lancé en 2022 un programme actif d'e-justice mené par le gouvernement, qui vise à digitaliser toutes les étapes de la procédure judiciaire. On trouve peu d'informations sur la mise en œuvre de ce programme. En 2025, le pays a lancé une application (justice.bj) afin de faciliter l'accès aux services juridiques et de simplifier les procédures administratives.<sup>16</sup> L'application comprend une base de données contenant tous les codes juridiques, un répertoire des tribunaux, ainsi que des informations pratiques sur les procédures juridiques et des articles explicatifs, dans le but de rendre le langage juridique plus accessible à la population. Elle permet également aux utilisateurs de vérifier l'authenticité des documents administratifs à l'aide d'un système de codes QR.

Une étude intéressante publiée en 2025 soutient que le moyen le plus efficace d'améliorer l'accès à la justice au Bénin serait une approche à deux volets axée sur les modes alternatifs de résolution des conflits (MARC) et l'investissement dans la digitalisation. L'étude suggère d'institutionnaliser officiellement les modes alternatifs de résolution des conflits dans le cadre juridique du pays tout en investissant dans la digitalisation des procédures de résolution alternative des conflits, telles que les mécanismes de résolution des litiges en ligne. Cela nécessite des investissements tant en équipements qu'en ressources humaines (en particulier des médiateurs et autres prestataires de services de résolution alternative des conflits). L'étude souligne l'importance de tirer les enseignements de l'expérience d'autres pays tout en veillant à ce que les solutions mises en œuvre tiennent compte du contexte culturel et social particulier du Bénin.

Une autre étude publiée en 2022 s'est penchée sur les défis et les opportunités liés à la digitalisation des services publics au Bénin. Bien qu'il adopte une approche plus large et ne se concentre pas spécifiquement sur la digitalisation de la justice, il fournit des informations intéressantes sur la fracture numérique et les solutions possibles. Le rapport note que de nombreux services publics sont désormais disponibles en ligne et que beaucoup de personnes connaissent ces services (76 %) et les ont utilisés au moins une fois (67 %). Cependant, les femmes, les personnes vivant dans les zones rurales et celles sans aucun niveau d'éducation sont nettement moins susceptibles d'utiliser ces services numériques.

Parmi les défis persistants figurent les lacunes en matière d'infrastructures (électricité, internet), le faible niveau de culture numérique, le coût des appareils, le manque de confiance et la communication insuffisante sur les procédures de service. Les chevauchements institutionnels et les préoccupations relatives à la protection des données

---

<sup>16</sup> Le Kenya est un autre pays qui a lancé une application pour le système judiciaire en 2025. L'application mobile E-Judiciary est conçue comme un espace numérique où les professionnels du droit et les citoyens peuvent accéder à des ressources juridiques et à des services judiciaires, tels que le suivi des affaires, l'accès aux jugements et la réception des notifications judiciaires. Des initiatives récentes, telles que les nombreux tribunaux des petites créances à travers le pays, sont intégrées dans le cadre numérique. Voir : <https://www.undp.org/kenya/news/driving-justice-through-innovation>. Parallèlement, le Malawi a également lancé en 2025 une application permettant aux citoyens de signaler de manière anonyme les cas présumés de corruption. La Sierra Leone a lancé une application judiciaire en 2017 afin de faciliter la digitalisation de la gestion des affaires. Elle permet aux tribunaux, aux procureurs et aux services pénitentiaires d'enregistrer et de gérer les informations relatives aux affaires. Elle peut être utilisée sur des tablettes équipées d'une carte SIM, ce qui permet de l'utiliser sans accès au WiFi (même si l'accès à un réseau mobile reste bien sûr nécessaire), tandis que des chargeurs solaires permettent de continuer à utiliser les tablettes en cas de coupure de courant. L'application est également conçue selon le principe « offline-first », ce qui signifie qu'elle peut être utilisée sans accès à internet.

ralentissent également les progrès. L'étude recommande d'investir et de développer les infrastructures numériques et de communiquer largement sur ces services dans différentes langues locales afin de sensibiliser le public, en mettant particulièrement l'accent sur les femmes et les personnes vivant en zone rurale. Étant donné que certains groupes vulnérables sont susceptibles de dépendre d'intermédiaires pour utiliser les services publics numériques, le rapport recommande en outre au gouvernement d'étendre les points numériques communautaires (« PNC ») dans le pays afin d'inclure l'aide aux citoyens qui souhaitent utiliser les services numériques.

## Mesures d'accompagnement

Dans le cadre de sa stratégie de digitalisation, le gouvernement a mis en place des PNC dans 43 communes, avec l'ambition d'en installer un dans chacune des 77 communes. Les PNC sont des centres équipés de générateurs électriques, d'une bonne connexion internet et d'ordinateurs, qui visent à apporter la connectivité dans les zones mal desservies. Ils fournissent un accès internet abordable, voire gratuit, proposent des formations aux compétences numériques et servent de points d'accès aux services administratifs digitaux, offrant une assistance en cas de besoin.

Les centres sont développés dans le cadre d'un partenariat public-privé, une partie du développement étant assurée par des entreprises privées (par exemple, le fournisseur d'accès internet Jeny SAS est impliqué, tout comme l'entreprise chinoise Huawei, qui fournit l'équipement). Ils peuvent être installés dans des espaces communautaires, tels que des bâtiments municipaux ou des écoles, ou sous forme de cybercafés indépendants, et sont alimentés par des panneaux solaires, bien que ceux-ci soient parfois défectueux selon certaines informations. Outre les PNC, le gouvernement a également lancé des boîtiers numériques alimentés par une connexion satellite dans les zones qui ne disposent pas encore d'une connexion par fibre optique.

Un projet de développement parallèle tente également de réduire la fracture numérique dans les communautés les plus vulnérables. Ce projet développe trois types de centres d'aide numérique destinés à la commune lacustre de Sô-Ava et à plusieurs villages du département de l'Atlantique. Il s'agit notamment de centres d'aide numérique ruraux via des kiosques locaux axés sur l'utilisation quotidienne et les services en ligne, d'un centre d'aide numérique mobile installé sur une pirogue et proposant des cours de formation numérique aux jeunes, et d'un centre d'aide numérique économique géré par des coopératives locales et axé sur l'autonomisation et la professionnalisation des femmes.



# Conclusion

Les différentes études de cas présentées dans ce rapport fournissent un certain nombre de bonnes pratiques ainsi que les défis opérationnels liés à la justice en ligne et aux mesures d'accompagnement associées. Certaines des meilleures pratiques en matière d'e-justice consistent à fournir un accès en ligne à l'information et aux conseils et à mettre en œuvre une stratégie globale de digitalisation pour le système judiciaire, pouvant inclure des options pour les audiences virtuelles. Les mesures d'accompagnement courantes comprennent la mise en place de points d'accès physiques ou de réseaux d'agents, y compris des solutions non technologiques, l'investissement dans la formation aux compétences numériques et la conduite de campagnes de sensibilisation et d'information.

Les principaux défis liés à la justice en ligne peuvent être divisés en deux catégories : ceux qui concernent les prestataires et ceux qui concernent les utilisateurs. Du côté des prestataires, certains des principaux défis sont liés au manque d'infrastructures (électricité, logiciels, matériel informatique), à la viabilité du financement, aux lacunes en matière de compétences et de capacités au sein du secteur judiciaire et à la résistance institutionnelle. Du côté des utilisateurs, les principaux défis découlent également d'un manque d'infrastructures (les gens n'ont pas de smartphone ni d'accès à internet), de compétences numériques limitées et d'un manque d'information, de sensibilisation, de vulgarisation et de diffusion des services, qui affecte la confiance des usagers.

## Recommandations

Sur la base des meilleures pratiques et des défis, une série de recommandations peut être formulée afin de garantir que la mise en œuvre de la justice en ligne au Burkina Faso puisse réaliser son plein potentiel.

### 1. Adopter une approche centrée sur les personnes

Lors de la mise en œuvre de la justice en ligne, le plus important est de se concentrer sur les personnes plutôt que de se contenter de digitaliser les processus bureaucratiques existants. La conception de tout système ou outil de justice en ligne doit être centrée sur les personnes et viser à obtenir de meilleurs résultats pour un plus grand nombre d'usagers de la justice (par exemple, des procédures moins coûteuses et plus rapides). L'utilité perçue du système ou de l'outil ainsi que sa facilité d'utilisation sont des éléments essentiels. Il est primordial de s'assurer que le système aide davantage de personnes à résoudre leurs problèmes juridiques plus rapidement et de manière plus satisfaisante. Pour cela, il faudra se concentrer sur les communautés vulnérables et réduire la fracture numérique.

### 2. Assurer la viabilité à long terme des initiatives en matière d'e-justice grâce à un modèle de financement durable

*Meilleures pratiques : Bénin (PPP pour les PNC) / Rwanda (modèles PPP et BOT, réseau d'agents)*

Pour garantir l'avenir et la viabilité à long terme des initiatives en matière d'e-justice, il est essentiel de disposer d'un modèle de financement durable et de limiter la dépendance vis-à-vis des financements externes, c'est-à-dire, permettre au système de s'autofinancer. Cela implique soit de garantir l'engagement à long terme du gouvernement, soit de mettre en œuvre un modèle générateur de revenus. Les partenariats public-privé, les modèles BOT

(Build-Operate-Transfer) et les agents formés qui facturent des frais de service modiques sont quelques-unes des pratiques prometteuses qui peuvent contribuer à garantir la viabilité financière à long terme d'une initiative.

### 3. Combiner une forte implication du gouvernement avec des partenariats public-privé et l'engagement de toutes les parties prenantes clés

*Meilleures pratiques : Ghana (fort leadership judiciaire) / Rwanda (leadership centralisé et consultations élargies)*

Les initiatives d'e-justice les plus fructueuses semblent bénéficier d'un leadership fort de la part du gouvernement et d'une appropriation du système, ce qui permet une intégration holistique dans l'ensemble du secteur judiciaire. Cependant, il est tout aussi essentiel d'impliquer les parties prenantes locales, notamment les dirigeants communautaires, les prestataires de services judiciaires et les utilisateurs potentiels de la justice afin de garantir l'acceptation et l'adoption du système. Solliciter leur contribution et leurs commentaires de manière continue permet de s'assurer que le système est adapté aux réalités socioculturelles des communautés locales et répond aux besoins de la population.

### 4. Investir dans des infrastructures adéquates

Il est essentiel d'investir dans des infrastructures TIC fiables (telles que des ordinateurs et des connexions internet stables) et de les développer dans les zones urbaines et rurales afin de soutenir les services numériques. Cet investissement doit inclure la garantie d'une alimentation électrique constante (par exemple, à l'aide de panneaux solaires) et la mise en place d'un budget adéquat pour l'adoption et l'utilisation des TIC. Cela peut également prendre la forme d'investissements dans des points d'accès physiques.

### 5. Combiner les efforts de digitalisation avec des points d'accès physiques pour aider à réduire la fracture numérique

*Meilleures pratiques : Bénin (PNC et centres d'aide numérique mobiles) / Tanzanie (télécentres et centres de justice intégrés)*

Afin d'éviter l'aggravation des inégalités, les efforts de digitalisation doivent être accompagnés de la création de centres d'assistance physiques. Ces centres doivent être équipés pour fournir un accès internet abordable et une assistance en personne aux citoyens qui utilisent les services numériques. Les points d'accès physiques peuvent prendre la forme de guichets uniques qui aident les personnes à accéder aux services (numériques) de l'administration et de la justice et peuvent être installés dans des centres communautaires, des bureaux administratifs ou d'autres lieux facilement accessibles et reconnaissables. Certains pays coopèrent avec des universités, des organisations d'aide juridique et la société civile pour ce type d'assistance.<sup>17</sup> Si la demande locale n'est pas suffisante pour soutenir ces centres d'accès par eux-mêmes, ils peuvent avoir besoin d'un financement externe pour fonctionner. Une autre solution consiste à déployer des réseaux d'agents pour aider les personnes qui accèdent aux services publics numériques. Ces intermédiaires peuvent offrir une aide au dépôt électronique, utiliser des outils numériques et garantir des informations fiables et locales, mais ils doivent être formés et certifiés.

---

<sup>17</sup> Au Burkina Faso, le HCR a créé un « centre de connectivité » qui pourrait fournir des enseignements utiles. Voir : <https://data.unhcr.org/fr/documents/details/113287>

## 6. Fournir des solutions non technologiques ou hors ligne et garantir la compatibilité avec les langues locales

*Meilleures pratiques : Rwanda (systèmes USSD et IVR) / Tanzanie (application juridique mobile disponible hors ligne, tribunaux mobiles pouvant fonctionner hors ligne)*

Étant donné que le taux de pénétration des smartphones et l'accès à internet restent faibles, en particulier dans les zones rurales, les solutions doivent être adaptées aux environnements moins technologiques. Pour ce faire, il est possible de rendre les services accessibles via USSD pour les téléphones basiques et de développer des applications hors ligne ou des boîtiers numériques afin de garantir l'accès aux services sans connexion internet permanente. Afin de garantir l'inclusion et l'adoption, en particulier pour les populations les plus vulnérables, les plateformes d'e-justice doivent offrir des interfaces inclusives et des outils multilingues. Il est essentiel d'inclure la prise en charge des langues locales afin de garantir que tout le monde puisse utiliser les nouveaux outils, en particulier les personnes vivant dans les zones rurales ou ayant un faible niveau d'éducation.

## 7. Investir dans la formation des professionnels du droit et des membres du personnel

*Meilleures pratiques : Ghana (formation des avocats et des juges) / Rwanda (modèle de formation des formateurs) / Tanzanie (formation du personnel judiciaire)*

Une mise en œuvre réussie nécessite des programmes de formation dédiés au personnel du secteur judiciaire qui utilise les systèmes, en suivant si possible un modèle de formation des formateurs. Ce renforcement des capacités du personnel gouvernemental est essentiel pour garantir une utilisation efficace et réduire le risque que des lacunes en matière de capacités entravent le déploiement de la justice électronique. Il peut également contribuer à surmonter la résistance institutionnelle.

## 8. Offrir une formation aux compétences numériques à la population

*Meilleures pratiques : Bénin (PNC et centres d'aide numérique mobiles) / Rwanda (formation à grande échelle)*

Pour réduire la fracture numérique, il est essentiel d'offrir une formation aux compétences numériques aux utilisateurs finaux potentiels et aux agents qui les assistent. Ces programmes doivent cibler spécifiquement les groupes vulnérables, tels que les femmes et les populations rurales, afin de renforcer leur confiance et leur capacité à utiliser les technologies pour saisir les services publics.

## 9. Sensibiliser le public aux innovations

*Meilleures pratiques : Rwanda (campagnes de sensibilisation à la radio, à la télévision, auprès des leaders communautaires) / Sénégal (sensibilisation ciblée des femmes et des jeunes)*

Les initiatives en matière d'e-justice doivent s'accompagner d'une campagne de sensibilisation solide et généralisée afin de garantir que les citoyens connaissent l'existence de ces services et comprennent leur valeur. Les campagnes doivent utiliser une combinaison de canaux de communication traditionnels et numériques (par exemple, télévision, radio, affiches, rassemblements communautaires) et impliquer les parties prenantes locales telles

que les leaders communautaires. Pour inciter les gens à utiliser un nouveau système, il faut les convaincre de son utilité et de sa facilité d'utilisation, tout en limitant les facteurs susceptibles de les dissuader de l'utiliser.

## 10. Garantir la sécurité, la confidentialité et la transparence des données

Les systèmes doivent intégrer des mesures robustes en matière de cybersécurité et de protection des données afin d'instaurer la confiance parmi les utilisateurs. Cela implique notamment de respecter les procédures régulières et d'assurer la conformité juridique, tout en maximisant la transparence grâce à des fonctionnalités telles que le suivi des dossiers et la visibilité publique des procédures judiciaires.

## Bibliographie

A2J Kiosks, *Legal Kiosks*, 2026. <<https://www.legalkiosks.com/about>>.

Addadzi-Koom, Maame E., Bediako, Ebenezer A., University of Science and Technology. *Implementing an E-justice System in Ghana: Prospects, Risks, Challenges and Lessons from Best Practices*, 2019. <<https://www.researchgate.net/publication/347437666>>.

Africa Law Tech, *An Analysis of Virtual Courts in Africa*. <[https://www.lawyershub.org/Digital%20Resources/Reports/virtual\\_courts\\_report.pdf](https://www.lawyershub.org/Digital%20Resources/Reports/virtual_courts_report.pdf)>.

AfricaPress, *New Law portal is 'game changer' in justice-beneficiaries*, 2022. <<https://www.africa-press.net/rwanda/policy/new-law-portal-is-game-changer-in-justice-beneficiaries>>.

AfricaPress, *Over Rwf 1bn invested in online access for legal instruments*, 2022. <<https://www.africa-press.net/rwanda/economy/over-rwf-1bn-invested-in-online-access-for-legal-instruments>>.

Agence Ecofin. *Bénin numérique : " C'est ce qu'ont fait les Coréens, les Chinois, les Japonais."* 2025. <<https://www.agenceecofin.com/actualites/0304-127222-benin-numerique-c-est-ce-qu-ont-fait-les-coreens-les-chinois-les-japonais-marc-andre-loko-dg-asin>>.

Akeko, Anselme. CioMag. *Auger Cadet Séoulou : " En quatre jours, nous avons reçu environ 800 demandes de certificats de nationalité en ligne pour un taux de traitement dépassant les 70%",* 2025. <<https://cio-mag.com/auger-cadet-seoulou-en- quatre-jours-nous-avons-recu-environ-800-demandes-de-certificats-de-nationalite-en-ligne-pour-un-taux-de-traitement-depassant-les-70/>>.

Akuchie, Michael. Technext, *A review of Irembo; Rwanda's 'impressive' e-government initiative*, 2023. <<https://technext24.com/2023/06/07/rwanda-digital-governance-irembo>>.

Anomah, S., Amoah, E.K., E-Journal of Humanities Arts and Social Sciences. *Balancing justice in pixels: Legal and constitutional implications of virtual court sessions in Ghana*, 2024. <<https://www.ajol.info/index.php/ehass/article/view/299692>>.

Badeva, Mariya, OpenLawAfrica, *Transforming Access to Legal Information in Tanzania*, 2026. <<https://www.openlawafrica.org/blog/transforming-access-legal-information-tanzania>>.

Bénin Numérique, Magazine d'information du secteur du numérique. *Numérique et Digitalisation : Vers un Nouveau Cap en 2023*, 2023. <<https://numerique.gouv.bj/assets/documents/magazine-benin-numerique .pdf>>.

Charles, Sarah. The Uongozi Journal of Management and Development Dynamics. *Enhancing the Quality of Judicial Service Delivery through E-Filing System: The Case of Rukwa District Courts in Tanzania*, 2022. <<https://ujmdd.mzumbe.ac.tz/index.php/ujmdd/article/view/85>>.

Clarke, Tom, Stories of Purpose The Hague, *BarefootLaw celebrates 10 years of Legal Innovation that has helped thousands in Grassroots Communities to access justice*, 2023. <<https://storiesofpurpose.thehague.com/humanity/barefootlaw-10-years-legal-innovation-grassroots-communities-access-justice>>.

Cohn, Lisa, Microgrid Knowledge, *Microgrid-Powered 'LawBox' Helps Ugandan Town's Residents Settle Cow, Contract, Boundary and Other Disputes*, 2024.  
<<https://www.microgridknowledge.com/remote-microgrids/article/55057243/microgrid-powered-lawbox-helps-ugandan-towns-residents-settle-cow-contract-boundary-and-other-disputes>>.

Creech, Heather. International Institute for Sustainable Development, *Evaluation of UNESCO's Community Multimedia Centres, Final Report*.  
<[https://www.iisd.org/system/files/publications/cmc\\_evaluation\\_2006.pdf](https://www.iisd.org/system/files/publications/cmc_evaluation_2006.pdf)>.

Digital Observer 4 Africa, *Irembo an e-gov platform in Rwanda*, 2026.  
<<https://www.do4africa.org/en/projets/irembo-2>>.

Dolan, Jonathan, Digital Impact Alliance, *Integrated National Data Exchange Systems: Rwanda Case Study*, 2024. <<https://dial.global/wp-content/uploads/2024/08/rwanda-final.pdf>>.

Dossou, Pierre., LeChasseurInfos. *Bénin/Point numérique communautaire : Un pilier de la connectivité locale a Ouidah*, 2025.  
<<https://lechasseurinfos.bj/benin-point-numerique-communautaire-un-pilier-de-la-connectivite-locale-a-ouidah/>>.

Dutton, Christina. The African Law & Tech Network, *The Judicial Responses to COVID-19 in Africa: Mapping & analysing the accessibility of justice and the use of technology in court systems during the 2020 global pandemic*, 2021.  
<<https://alt-network.com/wp-content/uploads/2022/10/JudicialReponsesCovid19Africa.pdf>>.

Fama, Dieng. Université des sciences appliquées de Kehl. *Étude sur l'impact de l'accès numérique aux textes juridiques et aux décisions de justice - Ghana, Côte d'Ivoire, Sénégal et Kenya*, 2025.  
<<https://www.digiface.org/fr/publications/study-on-the-impact-of-digital-access-to-legal-texts-and-court-decisions-ghana-cote-divoire-senegal-and-kenya/>>.

Fund for International Development. *A community of digital relays to promote digital inclusion in Benin*, 2026.  
<<https://fundinnovation.dev/en/projects/a-community-of-digital-relays-to-promote-digital-inclusion-in-benin>>.

Furuholt, Bjørn. The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries. *The role telecentres play in providing e-government services in rural areas*, 2017.  
<<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/isd2.12006>>

Groupe de la Banque Mondiale, Note d'orientation. *Développement des compétences numériques des jeunes peu ou pas instruits au Bénin en relation avec les besoins du marché de l'emploi*, 2024.  
<<https://thedocs.worldbank.org/en/doc/d3291c08f4b645fdc31be4908947ef6b-0140022025/related/3Benin-TF0C2095-Policy-note-D-veloppement-des-comp-tences-num-riques-French.pdf>>.

Hanai, Emmanuel E. United Republic of Tanzania, *Environmental and Social Management Framework for Citizen-Centric Judicial Modernization and Justice Service Delivery Project*, 2015.  
<[https://ewsdata.rightsindevelopment.org/files/documents/59/WB-P155759\\_EYsAq1y.pdf](https://ewsdata.rightsindevelopment.org/files/documents/59/WB-P155759_EYsAq1y.pdf)>.

Hassan Dotto, M., & Mwantimwa, K. Information Development, *Electronic records management in Tanzanian courts*, 2022. <<https://doi.org/10.1177/02666669221101574>>.

Hassan, Said S., *Journal of Public Sector Management. Adoption and Use of Digital Court Records on E-justice Service Delivery at the Judiciary of Tanzania-Mbeya Zonal High Court (JoT-MZHC)*, 2024. <<https://jpsm.tpsc.go.tz/index.php/jpsm/article/view/28>>.

HiiL. *Accès à la justice pour les populations vivant dans les zones à forts défis sécuritaires*, 2025. <<https://www.hiil.org/research/lacces-a-la-justice-pour-les-populations-vivant-dans-les-zones-a-forts-defis-securitaires-au-burkina-faso/>>.

HiiL. *Use of digital technologies in judicial reform and access ot justice cooperation*. <<https://www.hiil.org/wp-content/uploads/2021/11/HiiL-Use-of-digital-technologies-in-judicial-reform-and-access-to-justice-cooperation.pdf>>.

Huduma Channels, Republic of Kenya. <<https://www.hudumakenya.go.ke/hudumachannels>>.

Institute of Legal Practice and Development, *Fifty IREMBO agents train in effective use of IECMS*, <<https://www.ilpd.ac.rw/updates/latest-news/news-details/fiftyiremboagentstrainineffectueuseofiecms-2>>.

Institute of Legal Practice and Development. *The Upgraded IECMS to Enhance a Citizen-Centered Justice Approach*, 2024. <<https://www.ilpd.ac.rw/updates/latest-news/news-details/the-upgraded-iecms-to-enhance-a-citizen-centered-justice-approach>>.

Irembo. *IremboGov: Scaling Adoption and Delivering a Better Experience for Civil Status Services*, 2025. <<https://irembo.com/2025/07/irembo-gov-scaling-adoption-and-delivering-a-better-experience-for-civil-status-services/>>.

Irembo.Gov, 2026. <<https://irembo.gov.rw/>>.

Joint SDG Fund. Côte d'Ivoire, 2026. <<https://www.jointsdgfund.org/where-we-work/cote-divoire>>.

Kyama, Reuben, Mwaura, N., eLearning Africa. *Rural Internet kiosks herald last frontier in bridging digital divide*, 2010. <<https://ela-newsportal.com/rural-internet-kiosks-herald-last-frontier-in-bridging-digital-divide/>>

Ministère de la Justice et des Droits de l'Homme, Plateforme de Digitalisation et de Sécurisation des Actes de Justice de Côte d'Ivoire, 2026. <<https://e-justice.ci>>.

Ministère du Numérique et de la Digitalisation République du Bénin. *Accès à internet : 43 PNC et 43 bornes WiFi mis en service sur toute l'étendue du territoire national*, 2024. <<https://www.numerique.gouv.bj/publications/actualites/acces-a-internet-43-pnc-et-43-bornes-wifi-mis-en-service-sur-toute-letendue-du-territoire-national>>.

Ministère du Numérique et de la Digitalisation République du Bénin. *E-justice : Le Gouvernement donne ses orientations pour la mise en oeuvre du projet*, 2022. <<https://numerique.gouv.bj/publications/actualites/e-justice-le-gouvernement-donne-ses-orientations-pour-la-mise-en-oeuvre-du-projet>>.

Mrema, Goodness, UNHCR. *Bringing justice to refugees' doorstep in Tanzania's Nyarugusu Camp*, 2024. <<https://www.unhcr.org/africa/news/stories/bringing-justice-refugees-doorstep-tanzanias-nyarugusu-camp>>.

Nations Unies. *Le projet pilote d'e-justice dans la banlieue de Dakar progresse avec l'appui du Fonds ODD et des Nations Unies*, 2025.  
<<https://www.un.org/fr/information-center-dakar/le-projet-pilote-d%E2%80%99e-justice-dans-la-banlieue-de-dakar-progresse-avec-l->>.

Nduwimana, Jean Leon. *Effectiveness of Rwanda Integrated Electronic Case Management System (IECMS) in rural areas: A case study of Nyaruguru District*, 2023.  
<<https://dr.ur.ac.rw/handle/123456789/2173>>.

Ngabonziza, Dan. KTPress, *Untold Story of Irembo, Rwanda's One Stop Centre for Gov't Services*, 2019.  
<<https://www.ktpress.rw/2019/01/untold-story-of-irembo-rwandas-one-stop-centre-for-govt-services>>.

Njoya, Samira, WeAreTech.Africa. *Rwanda to digitize additional 400 public services by June 2024*, 2023.  
<<https://www.wearetech.africa/en/fils-uk/news/public-management/rwanda-to-digitize-additional-400-public-services-by-june-2024>>.

Open Law Africa, Judicial Service of Ghana. *Ghana Legal Information Institute*.  
<<https://ghalii.org/>>.

Philbert, M. LinkedIn. *The Unheard Story of Irembo: More Than Meets the Eye*, 2025.  
<<https://www.linkedin.com/pulse/unheard-story-irembo-more-than-meets-eye-m-philbert-cmzaf/>>.

Public Digital. *The Irembo model in Rwanda*, 2026.  
<<https://public.digital/pd-insights/signals/signals-5/the-irembo-model-in-rwanda>>.

Republic of Rwanda. *Portal of Rwandan Laws and Case Laws*, 2026.  
<<https://www.amategeko.gov.rw/>>.

Romwald, Judith, Mwantimwa, K. ResearchGate. *E-records management in Tanzania public service: determinants, perceived importance and barriers*, 2020.  
<<https://www.researchgate.net/publication/339201353>>.

Ruzindana, Eric, University of Rwanda College of Business and Economics. *User Satisfaction of e-government Platform in Government Service Delivery Process: Case Study - Irembo Platform*, 2019. <<https://dr.ur.ac.rw/bitstream/handle/123456789/1272/RUZINDANA%20ERIC.pdf>>.

Synergy. *New CMS to Fully Digitize Ghana's Supreme and Appeals Courts*, 2025. Disponible à l'adresse :  
<<https://www.synisys.com/news/new-cms-to-fully-digitize-ghanas-supreme-and-appeal-court>>.

Synergy. *Rwanda's Justice Sector Integrated Electronic Case Management System (IECMS)*, 2026.  
<<https://www.synisys.com/case-studies/rwandas-justice-sector-integrated-electronic-case-management-system-iecms>>.

Tanzania Digital Economy Strategic Framework, Ministry of Information, Communication and Information Technology 2024-2034.  
<<https://ict.go.tz/storage/44/01J5TJNDHDTVTA3AHVQN9CR6BV7.pdf>>.

TanzLII. *Pocket Law*, 2026. <<https://tanzlii.org/pocketlaw>>.

TheCitizen. *Judiciary launches mobile courts*, 2021.  
<<https://www.thecitizen.co.tz/tanzania/news/national/judiciary-launches-mobile-courts-2669930>>.

The Communication Initiative. *Reaching Vulnerable Populations with Legal Aid via Mobile*, 2021. <<https://global.comminit.com/content/adensmail-0>>.

The Legal Aid Forum Newsletter. *Issue 19, May 2021*, 2021. <[https://www.legalaidrwanda.org/includes/pdf/newsletter/Newsletter final draft.pdf](https://www.legalaidrwanda.org/includes/pdf/newsletter/Newsletter%20final%20draft.pdf)>.

Twizeyimana, Jean Damascene; Hannu, L.; Grönlund, Ake. *E-government in Rwanda: Implementation, Challenges and Reflections*. <<https://academic-publishing.org/index.php/ejeg/article/view/648>>.

UNESCO. *Community multimedia centres (CMC)*, 2003. <<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000132154>>.

United Nations Development Programme. *Digitalization and E-Justice*, 2026. <<https://www.undp.org/rolhr/justice/digitalization-and-e-justice>>.

United Nations Development Programme. *Rule of Law and Human Rights 2019 Annual Report*, 2020. <<https://rolhr.undp.org/content/ruleoflaw/en/2019/Focus/Innovation.html>>.

United Nations Development Programme. *Sierra Leone Annual Report 2021*. <[https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-07/undp sierra leone 2021 -2022 annual report 0.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-07/undp_sierra_leone_2021_-2022_annual_report_0.pdf)>.

United Nations Development Programme Kenya. *Driving Justice Through Innovation*, 2025. <<https://www.undp.org/kenya/news/driving-justice-through-innovation>>.

United Nations Development Programme Rwanda. *Leveraging digitalisation for transformational governance*, 2024. <[https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-03/undp digitalisation full final.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-03/undp_digitalisation_full_final.pdf)>.

United Nations Economic Commission for Africa. *Online connectivity improves but digital inclusivity remains a challenge, new UN survey shows*, 2022. <<https://www.uneca.org/stories/online-connectivity-improves%2C-but-digital-inclusivity-remains-a-challenge%2C-new-un-survey>>.

Watson, Adam C., Rukundakuvaga, R., Matevosyan, K., International Journal For Court Administration. *Integrated Justice: An Information Systems Approach to Justice Sector Case Management and Information Sharing*, 2017. <<https://iacajournal.org/articles/10.18352/ijca.233>>.

Wille, John, Masinde, C., World Bank Blogs. *Home-grown technology firms help drive eGovernment expansion in East Africa*, 2017. <<https://blogs.worldbank.org/en/psd/home-grown-technology-firms-help-drive-egovernment-expansion-east-africa>>.

World Bank Group, Press Release. *Bringing Justice Within the Grasp of Ordinary Men and Women in Tanzania*, 2024. <<https://www.worldbank.org/en/news/feature/2024/07/16/bringing-justice-within-the-grasp-of-ordinary-men-and-women>>.

World Bank Group, Press Release. *Tanzania: New World Bank Financing to Increase Access to Justice for all Zanzibaries*, 2024. <<https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2024/05/10/tanzania-afe-new-world-bank-financing-to-increase-access-to-justice-for-all-zanzibaris>>.

**AUTEUR PRINCIPAL :**

**Dr. Jelmer Brouwer** - Conseiller de recherche

**AVEC LA COLLABORATION DE :**

**Salimata Bah** - Chargée de Projet Guidelines et Dissémination - Burkina Faso

**Emilie Dajer** - Conseillère du Secteur de la Justice - Sahel

**Marie Duprez Compaoré** - Représentante Régionale - Sahel

**Abdel Ouedraogo** - Chargé de Projet - Burkina Faso

**Cedric Tapsoba** - Représentant Pays - Burkina Faso

**DESIGN :**

**Paulina Siwicka** - Designer en Communication Visuelle

*Les illustrations sont proposées à des fins d'exemple et ne reflètent pas nécessairement les contextes géographiques étudiés.*

Institut de La Haye pour  
l'innovation du Droit  
+31 70 762 0700  
info@hiil.org  
www.hiil.org



Pour une justice axée sur les personnes