



Principales recommandations formulées à l'issue de la restitution des travaux de groupe du forum sur la digitalisation



Ouagadougou du 02 au 03 juin 2026

Recommandation 1 :

Promouvoir des partenariats public-privé innovants fondés sur le modèle « Concevoir – Exploiter – Transférer (BOT) » pour soutenir le développement, le déploiement et la pérennisation des solutions numériques du secteur de la justice et de leurs mesures d'accompagnement

Ces partenariats pourraient mobiliser les entreprises privées, notamment les opérateurs de téléphonie mobile, les acteurs du numérique et les entreprises engagées dans la responsabilité sociétale (RSE), afin de faciliter l'accès des populations aux services numériques judiciaires à travers des dispositifs de proximité, des solutions d'assistance, des services accessibles hors connexion et des mécanismes de réduction des coûts d'accès. La mise en œuvre de ces partenariats devra s'appuyer sur un cadre de gouvernance garantissant le respect strict de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, à la cybersécurité et à la souveraineté numérique de l'État.

En complément, il conviendrait d'explorer la mobilisation de mécanismes de financement existants, notamment le Fonds d'accès universel aux services de communications électroniques (FASU) afin de financer les actions de sensibilisation, de formation, d'inclusion numérique et d'accompagnement des usagers, particulièrement dans les zones rurales, éloignées ou affectées par l'insécurité.

Cette recommandation pourrait notamment être mise en œuvre à travers :

- la mobilisation du Fonds d'accès au service universel (FASU) pour financer les infrastructures, les plateformes numériques, les actions de sensibilisation et de formation ;
- la mise en place d'espaces multimédias et de dispositifs de proximité financés dans le cadre de partenariats avec les opérateurs de téléphonie et les entreprises engagées dans la responsabilité sociétale (RSE) ;
- l'acquisition d'équipements performants (serveurs, équipements informatiques, dispositifs d'alimentation électrique, etc.) afin de garantir la robustesse, la disponibilité et la mise à jour régulière des plateformes numériques ;
- la réduction des coûts des services numériques, notamment par l'instauration de tarifs forfaitaires pour certains actes administratifs

Recommandation 2 :

Promouvoir des partenariats pour l'extension de l'accès aux services publics et à la justice en milieu rural par le couplage de l'approche communautaire G50 (AUXFIN) et des Maisons du Citoyen - Zama Tchè (La Poste BF)

Cette synergie permettrait de lier l'ancrage communal des Maisons du Citoyen (MDC - Zama Tchè) porté par La Poste BF, à la force de frappe communautaire de l'approche G50 d'AUXFIN dans les villages, afin de créer un pont numérique inclusif et d'accélérer le déploiement massif des services publics et judiciaires. Cette approche, fondée sur des groupes de proximité accompagnés par des relais locaux et appuyés par des outils numériques adaptés aux réalités rurales, constitue une réponse concrète aux défis du « dernier kilomètre », notamment dans les zones éloignées des chefs-lieux de communes, à faible connectivité ou confrontées à des contraintes sécuritaires. Une telle démarche (un partenariat entre AUXFIN et La Poste BF) permettrait de capitaliser sur l'expérience acquise par AUXFIN dans l'accompagnement des communautés rurales tout en renforçant l'impact des investissements publics réalisés à travers les Maisons du Citoyen. Elle contribuerait ainsi à rapprocher davantage les services administratifs et judiciaires des citoyens, en particulier des populations vulnérables et vivant dans les zones rurales.

Il est recommandé qu'AUXFIN engage des échanges avec La Poste Burkina Faso afin de présenter de manière approfondie l'approche G50, de partager les résultats et les leçons apprises de sa mise en œuvre et d'explorer conjointement les différentes modalités de collaboration envisageables. Ces concertations permettront d'identifier des scénarios adaptés au contexte burkinabè pour renforcer l'accès des populations rurales aux services publics numériques et judiciaires, tout en capitalisant sur les atouts respectifs des deux dispositifs.

Cette approche pourrait être renforcée par :

- la cartographie des sites et points potentiels d'accueil des services numériques sur l'ensemble du territoire ;
- l'établissement de protocoles de collaboration avec les structures communautaires existantes ;

Recommandation 3 :

Renforcer la collaboration entre La Poste Burkina Faso et les organisations de la société civile pour rapprocher les services d'accès à la justice des populations

Il est recommandé d'encourager le développement de partenariats entre La Poste Burkina Faso et les organisations de la société civile (OSC), en particulier celles qui mettent en œuvre des cliniques juridiques, afin de renforcer l'accès de proximité à l'information, à l'assistance et à l'orientation juridiques des populations. Dans le cadre du déploiement des Maisons du Citoyen (Zama Tchè), cette collaboration pourrait constituer une opportunité de réflexion sur la durabilité et la pérennisation des cliniques juridiques, en favorisant une mutualisation des infrastructures et des services. À cet effet, les Zama Tchè pourraient prévoir des espaces ou des locaux dédiés permettant aux OSC d'assurer des permanences juridiques, des consultations gratuites et des activités d'information et d'orientation des justiciables. À l'inverse, des dispositifs numériques ou des bornes d'accès aux services publics et judiciaires pourraient être installés dans les locaux des organisations de la société civile, afin de faciliter l'accès des populations aux plateformes numériques de l'administration et de créer des passerelles entre les services proposés par les OSC et ceux offerts par les Maisons du Citoyen.

Cette approche contribuerait à renforcer l'ancrage territorial des services d'accès à la justice, à optimiser les ressources disponibles et à offrir aux citoyens un guichet de proximité intégrant à la fois les services publics numériques et l'accompagnement humain nécessaire à leur utilisation effective. Dans cette perspective, il est recommandé aux organisations de la société civile et à leurs réseaux représentatifs d'engager un dialogue structuré avec La Poste Burkina Faso afin d'explorer les différents scénarios de collaboration, d'identifier les modalités opérationnelles les plus adaptées et de développer des mécanismes durables de coopération au service de l'accès à la justice et aux services publics.

Cette collaboration pourrait s'appuyer sur :

- l'implication des organisations de la société civile dans le fonctionnement des sites de proximité et des Maisons du Citoyen ;
- la mutualisation des infrastructures entre les Zama Tchè et les cliniques juridiques existantes ;
- l'organisation de permanences juridiques et de services d'orientation des justiciables au sein des Maisons du Citoyen ;

Recommandation 4 :

Tirer parti des initiatives d'éducation numérique pour renforcer l'appropriation des services publics numériques dans la communauté

Il est recommandé d'intégrer les initiatives d'éducation numérique portées par le ministère chargé de l'Éducation dans les stratégies d'accompagnement et d'appropriation des plateformes numériques des administrations publiques, notamment celles du secteur de la justice. Cette approche repose sur le constat que les établissements scolaires constituent des espaces privilégiés de diffusion des compétences numériques et peuvent contribuer à créer, dès le plus jeune âge, une culture de l'utilisation des services publics dématérialisés. Les élèves et étudiants formés à l'utilisation de ces outils peuvent ainsi jouer un rôle de relais au sein de leurs familles et communautés, favorisant une appropriation plus large et plus rapide des plateformes numériques par les populations.

Toutefois, les échanges du forum ont également mis en évidence que plusieurs initiatives de digitalisation du secteur éducatif ont rencontré des difficultés d'appropriation par les bénéficiaires malgré les investissements consentis. Il apparaît donc essentiel de capitaliser sur les expériences existantes et les leçons apprises afin d'éviter la reproduction des mêmes défis dans d'autres secteurs.

À cet égard, il est recommandé d'organiser des cadres d'échanges entre les ministères porteurs de solutions numériques, les acteurs de l'éducation numérique et les partenaires techniques disposant d'expériences avérées en matière d'inclusion digitale. Les expériences développées par Orange à travers ses programmes d'éducation numérique, ses maisons digitales et ses initiatives de renforcement des compétences numériques pourraient notamment fournir des enseignements utiles sur les facteurs de succès, les mécanismes d'accompagnement des utilisateurs, les stratégies de sensibilisation et les approches favorisant l'adoption durable des outils numériques.

Cette recommandation pourrait être opérationnalisée à travers :

- le plaidoyer auprès du ministère en charge de l'Éducation pour l'intégration progressive du numérique dans les curricula scolaires ;
- l'élaboration de modules pédagogiques consacrés à la citoyenneté numérique et à l'utilisation des services publics dématérialisés ;
- l'organisation de cadres d'échanges entre les acteurs du secteur éducatif et les acteurs de la digitalisation afin de capitaliser les expériences existantes ;
- la prise en compte des leçons apprises des initiatives de digitalisation déjà développées dans le secteur de l'éducation, notamment en matière d'appropriation par les utilisateurs

Recommandation 5 :

Accélérer la mise en place d'un cadre de reconnaissance et d'encadrement des intermédiaires d'accès aux services numériques

Il est recommandé d'accélérer la réflexion engagée sur l'identification, l'agrément et l'encadrement des intermédiaires qui accompagnent les citoyens dans l'utilisation des services publics numériques, notamment dans le secteur de la justice. Le développement rapide des plateformes numériques s'accompagne déjà de l'émergence d'acteurs de proximité qui assistent les usagers dans leurs démarches administratives et judiciaires. Toutefois, l'absence d'un cadre formel de reconnaissance et de supervision de ces intermédiaires peut entraîner des risques liés à la qualité des services fournis, à la protection des données personnelles et à la confiance des citoyens. Dans cette perspective, il conviendrait d'envisager la mise en place d'un mécanisme d'agrément ou de certification des intermédiaires, assorti de programmes de formation sur l'utilisation des plateformes numériques, la protection des données à caractère personnel, l'éthique, la confidentialité et l'assistance aux usagers. Ces intermédiaires pourraient être déployés en priorité dans les zones rurales, les localités éloignées et les zones à défis sécuritaires où l'accompagnement humain demeure indispensable pour garantir l'accès effectif aux services numériques.

L'organisation et la professionnalisation de ces relais de proximité permettraient de renforcer la confiance des populations dans les solutions numériques, d'améliorer la qualité de l'accompagnement offert aux citoyens et de réduire les risques de désinformation, de fraude ou de mauvaise utilisation des plateformes. Elles contribueraient également à créer un réseau structuré d'acteurs capables de soutenir les efforts de l'État en matière d'inclusion numérique et d'accès à la justice.

Cette démarche pourrait comprendre :

- l'identification et la reconnaissance des relais communautaires intervenant déjà auprès des populations ;
- l'élaboration d'un statut des relais communautaires définissant leurs missions et responsabilités ;
- la conception de modules de formation adaptés portant notamment sur les plateformes numériques, la protection des données personnelles et l'éthique ;
- le renforcement continu des capacités des relais communautaires afin d'assurer un accompagnement de qualité des usagers.

Recommandation 6 :

Encourager l'utilisation de l'intelligence artificielle pour renforcer l'accès à la justice et l'appropriation des services numériques

Il est recommandé d'accélérer les réflexions et les expérimentations sur l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) comme outil d'amélioration de l'accès à la justice et d'accompagnement des usagers des plateformes numériques. Grâce à des assistants virtuels, des systèmes d'assistance vocale ou des agents conversationnels adaptés aux langues nationales, l'IA peut faciliter la compréhension des procédures, orienter les justiciables vers les services compétents et rendre les informations juridiques plus accessibles, notamment aux populations peu alphabétisées ou éloignées des centres urbains.

Toutefois, l'IA devrait être conçue comme un outil complémentaire aux dispositifs existants d'accompagnement humain et de proximité. Son développement devra également respecter les exigences de protection des données à caractère personnel, de cybersécurité et d'éthique. À cet effet, il est recommandé au ministère de la Justice de poursuivre les initiatives déjà engagées en matière d'intelligence artificielle et d'explorer, avec les acteurs du numérique et les partenaires techniques, des solutions adaptées au contexte national et aux besoins des citoyens.

Les travaux du forum ont notamment fait ressortir l'intérêt :

- de poursuivre les réflexions déjà engagées au sein du ministère sur l'utilisation de l'intelligence artificielle dans le secteur de la justice ;
- de développer des assistants numériques capables d'accompagner les usagers dans leurs démarches administratives et judiciaires ;
- d'intégrer les exigences relatives à la cybersécurité et à la protection des données personnelles dans le développement des solutions d'IA.

Recommandation 7 :

Encourager les opérateurs de téléphonie à développer, en partenariat avec les administrations publiques, des services d'assistance vocale interactifs permettant aux usagers d'accéder facilement à l'information et à l'orientation sur les services publics

À travers un simple appel téléphonique, les citoyens pourraient être guidés vers les démarches, procédures ou services recherchés, sans nécessiter une connexion internet, renforçant ainsi l'accessibilité des services publics, notamment pour les populations peu alphabétisées ou vivant dans des zones à faible couverture numérique.

Cette recommandation pourrait être complétée par :

- le développement de syntaxes USSD et de services d'assistance vocale fonctionnant également hors connexion (offline) ;
- la conception de capsules audio et de messages en langues nationales facilitant l'accès des populations peu alphabétisées aux services numériques ;
- la mise en place d'un numéro vert et d'une adresse électronique dédiés aux demandes d'information, aux alertes et aux dénonciations.

Recommandation 8 :

Vulgariser les initiatives de digitalisation, et assurer l'accompagnement de proximité des populations vulnérables

Promouvoir une appropriation durable des initiatives de digitalisation à travers une approche communautaire et participative, fondée sur la formation par les pairs de leaders d'opinion, des membres d'associations et des acteurs administratifs. Cette démarche peut être complétée par des campagnes de communication de masse en langues locales mobilisant les radios interactives, les influenceurs, les humoristes, les supports audiovisuels et les outils de communication visuelle adaptés aux réalités locales. Par ailleurs, il est recommandé de renforcer les actions de proximité à travers des causeries éducatives, des théâtres-fora, des débats communautaires et des activités socioculturelles favorisant l'utilisation des plateformes numériques.

Les travaux des groupes proposent notamment :

- la production de tutoriels, capsules vidéo et spots de sensibilisation en langues nationales ;
- la formation des acteurs administratifs et techniques ainsi que la sensibilisation des utilisateurs aux bonnes pratiques d'utilisation des plateformes ;
- l'organisation de rencontres d'information communautaires et de campagnes de communication sur l'existence des plateformes numériques ;
- le recours à des approches de proximité (marchés, camps de PDI, lieux de culte, espaces sûrs, théâtres-fora, causeries éducatives, activités culturelles et sportives) pour favoriser l'appropriation des solutions numériques ;
- la mobilisation des radios interactives, des influenceurs, des humoristes, des affiches et des supports visuels adaptés aux réalités locales.

Recommandation 9 :

Assurer un financement durable et accessible des services numériques

Mettre en place un mécanisme de financement durable des services numériques, à travers la création d'un fonds de souveraineté numérique, l'inscription d'une ligne budgétaire dédiée à la digitalisation au sein du ministère, ainsi que la mobilisation des collectivités territoriales et du secteur privé. Par ailleurs, afin de favoriser l'adoption des plateformes numériques par les utilisateurs, il convient de réduire le coût de délivrance des actes numérisés, de manière à améliorer l'accessibilité financière et accroître l'utilisation.

Cette recommandation pourrait être soutenue par :

- l'inscription d'une ligne budgétaire spécifique consacrée à la digitalisation au sein du budget du ministère ;
- la création d'un fonds de souveraineté numérique en complément des mécanismes existants ;
- la mobilisation des collectivités territoriales, du secteur privé et des entreprises dans le cadre de leur responsabilité sociétale ;
- le recours au partenariat public-privé comme mécanisme complémentaire de financement ;
- la réduction du coût des actes administratifs numériques afin de favoriser leur adoption par les citoyens ;
- l'investissement dans des infrastructures garantissant la continuité des services, notamment l'acquisition d'onduleurs, de groupes électrogènes et de panneaux solaires pour assurer l'autonomie énergétique des services critiques.

Proposition de feuille de route

La mise en œuvre des recommandations pourrait s'articuler autour d'une feuille de route en sept axes complémentaires. Il s'agira d'abord de mettre en place un cadre de gouvernance et de financement durable, fondé sur des partenariats public-privé, la mobilisation du FASU et l'inscription de ressources dédiées à la digitalisation. En parallèle, les infrastructures et plateformes numériques devront être renforcées afin de garantir leur disponibilité, leur sécurité et leur accessibilité sur l'ensemble du territoire.

La feuille de route prévoit également le développement d'un réseau de proximité à travers le partenariat entre l'approche G50 d'AUXFIN, les Maisons du Citoyen (Zama Tchè), les organisations de la société civile et les collectivités territoriales, afin de rapprocher les services publics numériques des populations, notamment en milieu rural.

Une attention particulière sera accordée à l'accompagnement des usagers par la reconnaissance et la formation des relais communautaires, la conduite de campagnes de sensibilisation en langues nationales et la production de supports pédagogiques adaptés. Elle encourage également l'intégration progressive de l'éducation numérique dans les curricula scolaires, tout en capitalisant les expériences existantes en matière d'inclusion digitale.

Enfin, la feuille de route recommande de promouvoir l'innovation à travers le recours à l'intelligence artificielle, aux services d'assistance vocale et aux solutions accessibles hors connexion, tout en mettant en place un dispositif de suivi-évaluation permettant d'assurer le pilotage, l'amélioration continue et la pérennisation des initiatives de digitalisation de l'accès à la justice.

Feuille de route :

Axe stratégique	Actions prioritaires	Acteurs responsables	Échéance	Indicateurs
Axe 1. Gouvernance et financement	Élaborer une stratégie nationale de partenariats public-privé (BOT) pour les solutions numériques de justice.	Ministère de la Justice, Ministère du Numérique, Ministère des Finances	T1-T2 2027	Stratégie adoptée
	Conclure des conventions avec les opérateurs télécoms, banques, La Poste et entreprises privées.	MJ, ARCEP, La Poste BF, opérateurs	2027	Nombre de conventions signées
	Mobiliser le FASU et créer une ligne budgétaire dédiée à la digitalisation de la justice.	MJ, Ministère des Finances	2027	Budget mobilisé
	Étudier la faisabilité d'un Fonds de souveraineté numérique.	Gouvernement	2028	Étude réalisée
	Définir une politique tarifaire des services numériques judiciaires.	MJ	2028	Tarifification adoptée
Axe 2. Infrastructures et plateformes	Équiper les sites stratégiques en serveurs, onduleurs, groupes électrogènes et panneaux solaires.	MJ, partenaires	2027-2028	Nombre de sites équipés
	Renforcer les plateformes numériques (performance, sécurité, mises à jour).	DSI du MJ	Permanent	Disponibilité des plateformes
	Développer des espaces multimédias dans les Maisons du Citoyen.	La Poste BF, collectivités	2028	Nombre d'espaces créés

Axe stratégique	Actions prioritaires	Acteurs responsables	Échéance	Indicateurs
Axe 3. Accès de proximité et inclusion territoriale	Cartographier les points d'accès communautaires et les relais existants.	MJ, AUXFIN, collectivités	2027	Cartographie disponible
	Formaliser le partenariat AUXFIN–La Poste BF (G50–Zama Tchè).	AUXFIN, La Poste BF	2027	Accord signé
	Déployer progressivement les services numériques dans les zones rurales.	La Poste BF, collectivités	2028-2029	Nombre de communes couvertes
	Développer les partenariats avec les OSC et les cliniques juridiques.	MJ, OSC	2027-2029	Nombre de partenariats
Axe 4. Accompagnement des usagers	Élaborer le statut des relais communautaires.	MJ	2027	Statut adopté
	Former les relais communautaires et les agents publics.	ENAM, MJ	Permanent	Nombre de personnes formées
	Produire des tutoriels, capsules vidéo et spots en langues nationales.	MJ, médias	2027	Supports produits
	Déployer des campagnes communautaires (radios, marchés, PDI, théâtres-fora, etc.).	OSC, collectivités	Permanent	Nombre de campagnes
Axe 5. Innovation numérique et intelligence artificielle	Élaborer une feuille de route IA pour l'accès à la justice.	MJ, Ministère du Numérique	2027	Feuille de route validée
	Développer des assistants virtuels et des services vocaux en langues nationales.	MJ, opérateurs télécoms	2028	Services développés

Axe stratégique	Actions prioritaires	Acteurs responsables	Échéance	Indicateurs
	Déployer des services USSD et vocaux fonctionnant hors connexion.	Opérateurs télécoms	2028-2029	Services opérationnels
	Mettre en place un numéro vert d'assistance aux usagers.	MJ	2028	Numéro opérationnel
Axe 6. Éducation numérique et développement des compétences	Élaborer des modules d'éducation numérique relatifs aux services publics.	Ministère de l'Éducation	2027	Modules élaborés
	Expérimenter leur intégration dans les curricula scolaires.	MENA	2028	Écoles pilotes
	Organiser des cadres d'échanges entre les secteurs Justice, Éducation et Numérique.	MJ, MENA	Annuel	Nombre de rencontres
	Capitaliser les expériences nationales (Orange, Maisons Digitales, etc.).	MJ, partenaires	Permanent	Capitalisation réalisée
Axe 7. Suivi-évaluation	Mettre en place un comité national de suivi de la digitalisation de la justice.	MJ	2027	Comité installé
	Élaborer un tableau de bord national des indicateurs.	MJ	2027	Tableau de bord disponible
	Réaliser une revue annuelle de la feuille de route.	Comité de suivi	Annuel	Rapport annuel produit

Résultats attendus à l'horizon 2029

- Un mécanisme pérenne de financement des solutions numériques est opérationnel.
- Les plateformes numériques judiciaires sont robustes, sécurisées et accessibles sur l'ensemble du territoire.
- Les Maisons du Citoyen, les relais communautaires, les OSC et l'approche G50 constituent un réseau intégré d'accès aux services publics et à la justice.
- Les populations, y compris les plus vulnérables, bénéficient d'un accompagnement de proximité grâce à des campagnes de sensibilisation et à des outils en langues nationales.
- Des solutions d'intelligence artificielle, d'assistance vocale et de services hors connexion facilitent l'accès aux services numériques.
- Les établissements scolaires contribuent à la diffusion d'une culture du numérique et de l'utilisation des services publics dématérialisés.
- Un dispositif de suivi-évaluation permet d'ajuster régulièrement la mise en œuvre de la stratégie.