Citizen F1RST

OPTIMISÉ PAR
L'Institut des services centrés axés sur les citoyens

Rapport mensuel :

Vue d'ensemble de l'Étude des Nations Unies sur l'administration en ligne de 2022

Janvier 2023

Élaborée par le Comité de recherche

UNCLASSIFIED/NON CLASSIFIÉ

Vue d'ensemble de l'Étude 2022 des Nations Unies sur l'administration en ligne

1. Introduction

Les Nations unies ont récemment publié l'Étude 2022 sur l'administration en ligne, une étude utilisée pour évaluer le développement de l'administration en ligne dans les pays du monde entier.

Qu'est-ce que l'Étude sur l'administration en ligne?

- *L'Étude des Nations Unies sur l'administration en ligne a été publiée pour la première fois en 2001. Chaque rapport est préparé sur une période de 2 ans. La méthodologie se concentre sur 19 mesures clés, dont 13 concernent des cadres stratégiques, juridiques et institutionnels.*
- *L'enquête mesure le rendement en matière d'administration en ligne des pays des Nations Unies les uns par rapport aux autres. Elle examine en profondeur les tendances mondiales, régionales et locales, en mettant l'accent sur des domaines thématiques tels que la participation électronique, la gouvernance des données et les capacités de transformation numérique.*
- *« L'Étude de l'ONU sur l'administration en ligne est devenue un outil indispensable de classement, cartographie et mesure permettant aux pays d'apprendre les uns des autres, d'identifier les points forts et les enjeux de l'administration en ligne et de définir leurs politiques et stratégies dans ce domaine. »*[1]

1. « Étude 2020 de l'ONU sur l'administration en ligne », Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies

Pourquoi ce rapport est-il important?

L'Étude 2022 sur l'administration en ligne mérite d'être soulignée pour les raisons suivantes :

- L'enquête est extrêmement récente (publiée le 28 septembre 2022).
- Il existe une tendance croissante dans le monde entier vers une administration numérique.
- Les gouvernements du monde entier proposent de plus en plus de services en ligne, notamment depuis la pandémie de la COVID-19.

Qu'est-ce qui est couvert dans ce rapport exécutif?

- Principaux enseignements de 2022
- Tendances mondiales
- Le rendement comparatif du Canada en matière d'administration en ligne et sa signification
- Le rendement du Canada dans une perspective comparative
- Développement de l'administration électronique locale
- Ne laisser personne de côté dans la société numérique hybride
- L'avenir du gouvernement numérique : Tendances, aperçus et conclusions.
- L'incidence de la pandémie de la COVID-19 sur l'administration numérique
- L'administration en ligne pendant la pandémie de la COVID-19 : La voie à suivre

UNCLASSIFIED/NON CLASSIFIÉ

2. Principaux enseignements de 2022

Le gouvernement numérique a transformé le mode de fonctionnement des institutions publiques et la relation entre les gouvernements et les citoyens, mais les avantages n'ont pas été répartis équitablement. La pandémie de la COVID-19 a mis en évidence la nécessité de solutions numériques pour assurer la continuité des services publics et l'importance de la résilience numérique, de la participation électronique et des données gouvernementales ouvertes.

Des efforts proactifs sont nécessaires pour reconnaître et éliminer les obstacles à l'inclusion numérique et pour concevoir des services d'administration en ligne inclusifs qui atteignent les populations vulnérables. Les gouvernements devraient adopter des stratégies d'« inclusion lors de conception », d'« inclusion par défaut » ou d'« inclusion avant tout » pour garantir que les services publics numériques sont accessibles et utilisables par tous, indépendamment de l'âge, des capacités ou du statut socio-économique des utilisateurs.

Il est recommandé que le principe consistant à « ne laisser personne de côté » soit le principe directeur de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques dans l'administration en ligne et le secteur public. Ce principe souligne la nécessité d'inclure toutes les parties prenantes et de veiller à ce que personne ne soit exclu des avantages de la numérisation.

Les tendances en matière d'administration numérique montrent un passage d'une approche technocratique à une approche axée sur les données et les politiques. Les gouvernements utilisent les données et la technologie pour éclairer les décisions politiques et mesurer l'incidence des initiatives d'administration en ligne. Cette évolution vers une approche davantage axée sur les données devrait se poursuivre, les gouvernements cherchant à mieux comprendre les besoins et les préférences de leurs citoyens et à fournir des services publics plus personnalisés.

UNCLASSIFIED/NON CLASSIFIÉ

3. Principaux enseignements de 2022

Le gouvernement numérique a transformé le mode de fonctionnement des institutions publiques et la relation entre les gouvernements et les citoyens, mais les avantages n'ont pas été répartis équitablement. La pandémie de la COVID-19 a mis en évidence la nécessité de solutions numériques pour assurer la continuité des services publics et l'importance de la résilience numérique, de la participation électronique et des données gouvernementales ouvertes.

La **technologie numérique a transformé la manière dont les gens vivent et interagissent**, y compris dans le secteur public où il existe désormais une frontière floue entre l'administration traditionnelle et l'administration en ligne. L'administration en ligne consiste à utiliser des technologies numériques pour fournir des services publics, échanger des informations et interagir avec les citoyens et les entreprises.

Le gouvernement numérique a modifié les institutions publiques et la relation entre les administrations et les citoyens. Il a amélioré l'efficacité et facilité l'accès des citoyens à l'information et leur participation au processus démocratique, mais les avantages n'ont pas été équitablement répartis. La pandémie de la COVID-19 a révélé des fractures dans l'administration en ligne entre et au sein des pays.

La pandémie de la COVID-19 a mis en évidence l'importance de la résilience numérique, de la participation électronique et des données gouvernementales ouvertes. Elle a également révélé des problèmes d'inclusion numérique, car de nombreuses populations vulnérables ont été laissées pour compte en raison d'un manque d'accès aux technologies numériques ou de littératie numérique.

UNCLASSIFIED/NON CLASSIFIÉ

4. Tendances mondiales

Les tendances récentes en matière de développement de l'administration en ligne sont basées sur les valeurs reflétées dans l'indice de développement de l'administration en ligne (EGDI), un indice comportant trois composantes : l'indice des services en ligne (OSI), l'indice des infrastructures de télécommunications (TII) et l'indice du capital humain (HCI). La valeur composite de chaque indice est normalisée pour se situer dans une plage de 0 à 1, et l'EGDI est dérivé de la moyenne des trois indices composants.

La technologie numérique estompe de plus en plus les frontières entre les sphères physique, numérique et biologique et modifie rapidement la manière dont les gens vivent, travaillent et communiquent. Le secteur public en est un bon exemple : en matière de politiques, d'institutions, de stratégies et d'outils, il n'existe plus de distinction ou de séparation claire entre l'administration traditionnelle et l'administration en ligne.

Le gouvernement numérique a atteint un point critique. Il ne s'agit plus d'un outil autonome ou auxiliaire ni d'une panacée pour les lacunes ou les inefficacités du gouvernement. Il doit être considéré comme un aspect intégral et parfaitement intégré du fonctionnement physique des institutions publiques et de la prestation de services.

Avec l'accélération du développement de l'administration en ligne et les efforts de redressement social et économique entrepris dans la période post-COVID, le moment est opportun pour activer les priorités mises en avant par le Secrétaire général dans la « Feuille de route pour la coopération numérique » et Notre programme commun, en renforçant l'inclusion, l'équité et l'engagement par la prestation de services anticipatifs, prédictifs et centrés sur les personnes, et par une coopération numérique renforcée avec le secteur privé et divers groupes de parties prenantes.

Un nombre croissant de pays ont renforcé leurs cadres institutionnels et juridiques pour permettre la mise en œuvre de l'administration en ligne. La plupart des pays disposent d'une stratégie nationale de gouvernement électronique ou numérique, ainsi que d'une législation sur la cybersécurité, la protection des données personnelles, la politique nationale en matière de données, l'ouverture des données gouvernementales et la participation électronique.

Les particuliers et les entreprises sont de plus en plus souvent en mesure d'interagir avec les institutions publiques par l'entremise de plateformes en ligne, d'obtenir des renseignements sur la législation relative à la liberté d'information et d'accéder au contenu et aux données publics.

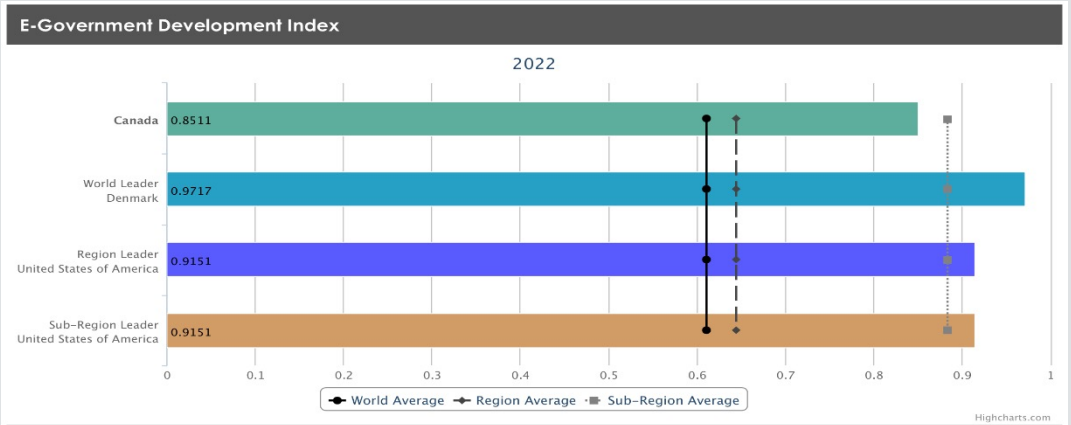
UNCLASSIFIED/NON CLASSIFIÉ

5. Le rendement comparatif du Canada en matière d'administration en ligne et leur signification

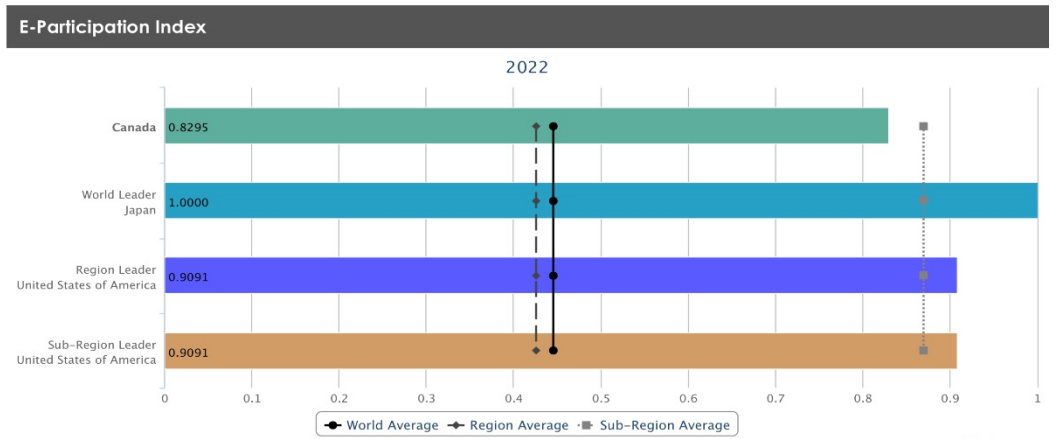
- **Le Canada se classe au 32e rang pour son EGDI* (comparé à 28e en 2020), et au 14e rang pour son EPI* (comparé à 16e en 2020).**
- **Le rendement du gouvernement en ligne du Canada se situe au-dessus de la moyenne mondiale pour les classements EGDI et EPI.**
- **Le Canada se classe au 2e rang des Amériques, derrière les États-Unis.**

* Remarque : L'enquête de l'ONU sur l'administration en ligne classe 32 États membres de l'ONU en termes d'administration numérique, sur la base des indicateurs suivants :

- L'**indice de développement de l'administration en ligne (EGDI) :** « utilisé pour mesurer l'état de préparation et la capacité des institutions nationales à utiliser les TIC pour fournir des services publics ».
- L'**indice de participation électronique (EPI) :** mesuré sur la base de (i) « l'information électronique, la disponibilité de renseignements en ligne, (ii) la consultation électronique, les consultations publiques en ligne, et (iii) la décision électronique, l'implication directe des citoyens dans les processus de décision ».[1]



E-Government Development Index	2022	2020	2018	2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004	2003
Canada (Rank)	32	28	23	14	11	11	3	7	8	7	6
Canada (Value)	0.85110	0.84200	0.82580	0.82847	0.84177	0.84299	0.84479	0.81720	0.84251	0.83687	0.80644



E-Participation Index	2022	2020	2018	2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004	2003
Canada (Rank)	14	16	27	8	14	15	8	11	4	3	3
Canada (Value)	0.82950	0.94050	0.91010	0.91525	0.82352	0.68420	0.72857	0.61363	0.87301	0.90163	0.82760

1. « Étude 2022 de l'ONU sur l'administration en ligne », Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies

Source : ONU DAES. Ces graphiques donnent un aperçu du rendement du Canada en matière d'EGDI et d'EPI.
Des renseignements supplémentaires sont disponibles ici.

UNCLASSIFIED/NON CLASSIFIÉ

6. Le rendement du Canada dans une perspective comparative

L'indice de développement de l'administration en ligne (EGDI) mesure l'état de préparation et la capacité des institutions nationales d'un pays à utiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour fournir des services publics. Un classement EGDI plus élevé indique un développement plus important de l'administration en ligne. **Le classement EGDI du Canada au 32e rang sur 70+ pays indique que son rendement est supérieur à la moyenne à cet égard et qu'il s'est diminué par rapport à son 28e rang en 2020.**

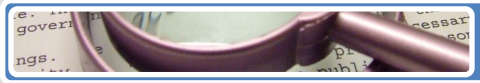
L'indice de participation électronique (EPI) mesure les progrès d'un pays en matière de consultations publiques en ligne et d'implication des citoyens dans les processus décisionnels. Un classement EPI plus élevé indique un niveau de participation électronique plus élevé. **Le classement EPI du Canada au 14e rang sur 70+ pays indique que son rendement est supérieur à la moyenne à cet égard, et qu'il a augmenté par rapport à son 16e rang en 2020.**

Dans l'ensemble, le rendement du gouvernement en ligne du Canada est supérieur à la moyenne, mais il reste des progrès à faire à l'égard de la participation des citoyens aux processus décisionnels et aux consultations publiques en ligne. Ce sont des facteurs importants pour garantir que le gouvernement est responsable devant ses citoyens et que les décisions sont prises de manière transparente et inclusive. **Un meilleur classement dans l'indice de développement de l'administration en ligne (EGDI) indique que les institutions nationales du Canada progressent dans leur utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour fournir des services publics.**

Cela peut entraîner un certain nombre d'avantages pour la fonction publique du Canada, contribuant ainsi à l'efficacité et à l'efficience globales du gouvernement :

Amélioration de l'efficacité : En utilisant les TIC pour fournir des services, le gouvernement peut rationaliser les processus et réduire le temps et les ressources nécessaires pour fournir des services aux citoyens.

Amélioration de l'accessibilité : Les TIC peuvent faciliter l'accès des citoyens aux services publics, en particulier pour les personnes qui peuvent avoir des difficultés à se rendre physiquement dans les bureaux de l'administration.



Amélioration de la transparence : L'utilisation des TIC peut contribuer à accroître la transparence des opérations gouvernementales et des processus décisionnels.

Amélioration de la responsabilisation : En utilisant les TIC pour fournir des services, le gouvernement peut mieux suivre et mesurer l'efficacité de ses programmes et services, ce qui peut contribuer à accroître la responsabilisation.

Amélioration de la satisfaction des citoyens : En utilisant les TIC pour fournir des services, le gouvernement peut offrir une expérience plus pratique et plus efficace aux citoyens, ce qui peut conduire à une satisfaction accrue des clients.

UNCLASSIFIED/NON CLASSIFIÉ

7. Développement de l'administration électronique locale

Les villes jouent un rôle central dans la vie publique et leur rendement a une incidence quotidienne et directe sur les personnes. Les objectifs de développement durable (ODD) reconnaissent le pouvoir de transformation de l'urbanisation pour le développement et le rôle vital que jouent les dirigeants locaux dans la conduite du changement mondial depuis la base.

Les gouvernements locaux élaborent les politiques et sont des catalyseurs du changement. La plupart des ODD ont des cibles qui sont directement ou indirectement liées aux opérations quotidiennes des gouvernements locaux et régionaux.

Les principales observations sont les suivantes :

Les possibilités de créer un lien fort entre les ODD et les communautés locales existent principalement au niveau des villes et des municipalités

- Les citoyens interagissent plus étroitement avec les administrations locales qu'avec les autorités nationales, car les premières fournissent la grande majorité des services publics, ce qui rend essentielle la prestation de services en ligne au niveau local.
- Faciliter l'interaction et l'engagement avec et au sein des communautés locales reste l'une des principales responsabilités des autorités.

Un nombre croissant de personnes vivent dans les villes

Les populations urbaines devraient augmenter dans toutes les régions, pour atteindre 5,1 milliards de personnes, soit 60 % de la population mondiale, d'ici 2030.

Avec l'expansion urbaine, de plus en plus de personnes auront accès aux services publics au niveau local. Il est donc impératif de disposer de solides structures d'administration en ligne.

Les citadins sont deux fois plus susceptibles d'utiliser Internet que les habitants des zones rurales

- La fracture numérique est apparente au sein des villes et des régions de chaque pays, avec de grandes disparités internes dans la disponibilité et l'utilisation d'Internet.

Moyens les plus efficaces pour améliorer l'administration en ligne

Les administrations doivent :

- Examiner et évaluer régulièrement les portails gouvernementaux.
- Être en mesure d'accueillir un plus grand nombre d'utilisateurs.
- Aborder les problèmes liés à l'intégration de la technologie et à la fourniture de contenu dans les sites Web des administrations locales.
- Continuer à travailler au renforcement des services d'administration en ligne, afin de mieux servir leurs résidents.
- Surveiller les indicateurs pertinents se rapportant à des facteurs importants tels que l'accessibilité, la fonctionnalité, la fiabilité, la facilité de navigation, l'attrait visuel et l'harmonisation avec les normes technologiques.

Des capacités qui appuient une transformation numérique efficace des administrations locales sont nécessaires aux **niveaux sociétal**, **institutionnel**, **organisationnel** et **individuel**.

8. Ne laisser personne de côté dans la société numérique hybride

Des millions d'individus connectés peuvent franchir les barrières traditionnelles pour profiter des services et des avantages d'un gouvernement et d'une économie numériques, avec une communication plus rapide, des transactions simplifiées et une multitude de services à portée de main.

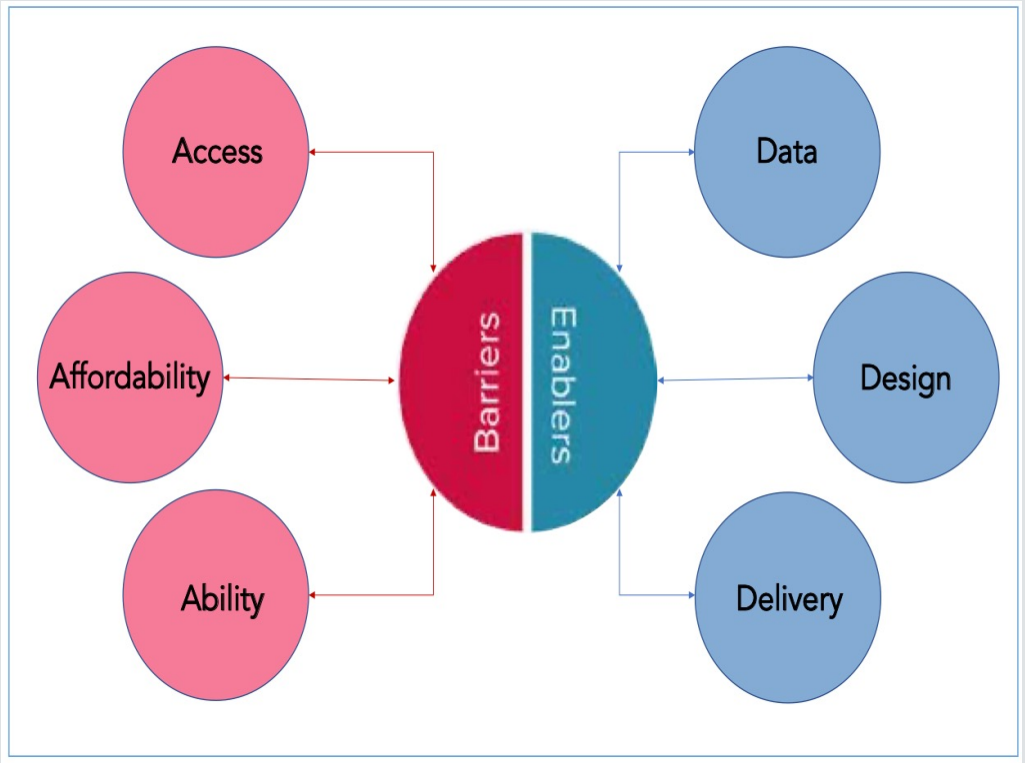
La technologie numérique joue un rôle de plus en plus crucial dans la façon dont le monde vit, apprend, travaille et participe à l'économie et à la société, ce qui signifie que les populations vulnérables qui n'ont pas accès au numérique sont effectivement désavantagées et encore plus laissées pour compte.

Pour parvenir à une participation équitable à la société numérique et combler le fossé numérique grandissant, les gouvernements doivent mettre des possibilités numériques significatives à la disposition de tous, au-delà de la connectivité de base, en particulier pour les membres les plus pauvres de la société, les femmes et les filles, les personnes âgées, les personnes handicapées, les jeunes, les migrants, les réfugiés et les autres groupes marginalisés.

Le nouveau visage de l'inégalité est numérique : une facette supplémentaire, d'une importance fondamentale, en rapport avec les inégalités socio-économiques sous-jacentes existantes. La fracture numérique se caractérise désormais par un degré de complexité plus élevé. Il ne s'agit plus seulement de connectivité, mais aussi de la mesure dans laquelle une personne peut bénéficier de renseignements en ligne et de services numériques.

Dans la société numérique hybride qui existe aujourd'hui, le manque d'accès aux services numériques pour les personnes vivant dans la pauvreté ou dans des situations vulnérables, appelées dans ce chapitre les « pauvres numériques », peut être soit intentionnel (résultat de politiques et de lois d'exclusion), soit involontaire (résultat de dynamiques de pouvoir sociétal ou de politiques « universelles »).

Un cadre intégré pour l'administration en ligne : renforcer les données, la conception et la fourniture (catalyseurs), afin de lever les obstacles liés à l'accès, à l'accessibilité financière et à la capacité.



UNCLASSIFIED/NON CLASSIFIÉ

9. L'avenir du gouvernement numérique : Tendances, aperçus et conclusions.

Le rapport fournit plusieurs recommandations aux gouvernements qui s'engagent à appuyer le développement durable et l'avancement de la société.

Aspects liés à la sécurité

- Les gouvernements doivent être prêts à faire face aux problèmes pouvant survenir en rapport avec des données non fiables, les lacunes existantes en matière de données, la sécurité des données, la protection de la vie privée et l'éthique, ainsi que la fraude et la criminalité liées aux données. La technologie n'est pas exempte de risques et la prise en compte des problèmes de confidentialité et de cybersécurité doit être une priorité dans le développement et l'administration du gouvernement numérique.

Aspects liés à la fonction publique

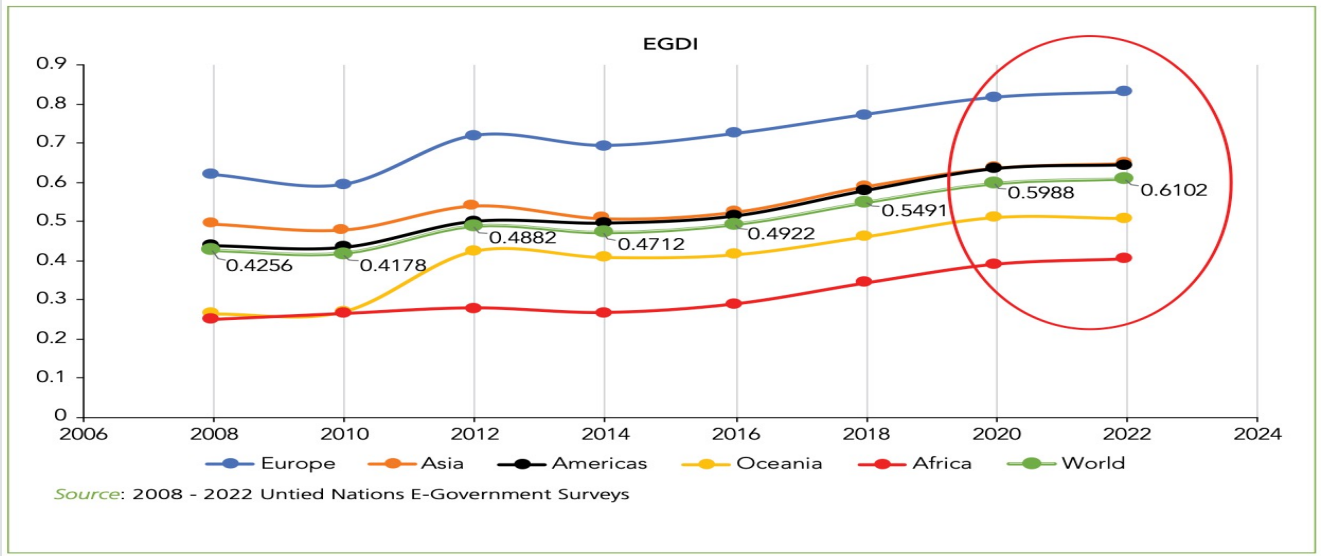
- Des exemples tirés de sociétés numériquement avancées montrent que les pays et les villes les plus novateurs cherchent activement à éliminer les points de friction entre les gouvernements et les personnes qu'ils servent.

Aspects liés à la capacité

- Les progrès de la technologie, de l'analyse des systèmes complexes, de l'IA et des mégadonnées ont permis aux gouvernements de renforcer leurs capacités d'anticipation, en les aidant à identifier les enjeux et possibilités potentiels et à façonner les futurs scénarios de développement.

L'Étude de l'ONU sur l'administration en ligne permet de suivre les progrès accomplis et offre des analyses nationales et régionales rigoureuses, fondées sur des données, en évaluant les résultats reflétés dans l'indice de développement de l'administration en ligne (EGDI).

Si la tendance à la hausse est encourageante, le développement global de l'administration électronique n'a pas pris un élan significatif au cours des deux dernières années, la valeur moyenne mondiale de l'EGDI n'augmentant que légèrement, passant de 0,5988 en 2020 à 0,6102 en 2022.



Le nombre de pays dans les groupes IDGE très élevé et élevé a augmenté, tandis que les totaux pour les groupes IDGE moyen et faible ont diminué. Entre 2020 et 2022, le nombre de pays dans les groupes IDGE très élevé et élevé a augmenté de, respectivement, 57 à 60 et de 69 à 73, tandis que les groupes IDGE moyen et faible ont connu des baisses respectives de 59 à 53 et de 8 à 7.

Plus de deux tiers des pays du monde se situent désormais dans le groupe des IDGE élevés ou très élevés, ce qui témoigne d'un développement soutenu de l'administration en ligne.

10. L'incidence de la pandémie de la COVID-19 sur l'administration numérique

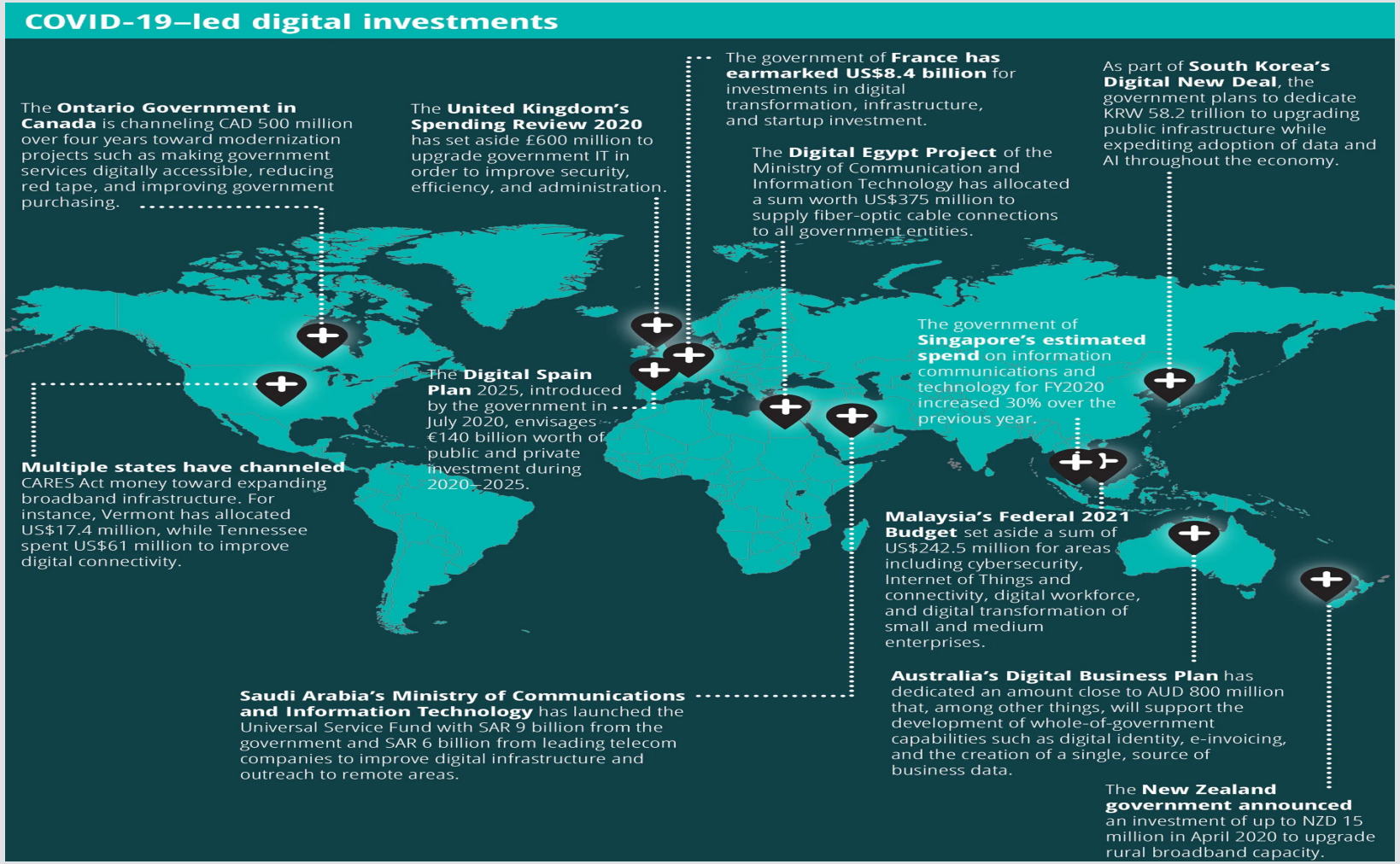
L'émergence de la COVID-19 a révélé à quel point la plupart des gouvernements n'étaient pas préparés à faire face à une crise mondiale prolongée.

Toutefois, au cours des deux dernières années, la pandémie a stimulé les efforts visant à réaliser une véritable transformation numérique du gouvernement en faveur de la construction d'une société durable et résiliente au numérique.

La COVID-19 a donné aux gouvernements l'occasion de démontrer qu'ils peuvent jouer un rôle central dans la résolution des problèmes de société.

Comme indiqué dans l'édition précédente du rapport, « la pandémie de la COVID-19 a obligé les gouvernements et les sociétés à se tourner vers les technologies numériques pour répondre à la crise à court terme, résoudre les répercussions socio-économiques à moyen terme et réinventer les politiques et outils existants à long terme ».

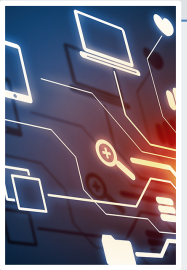
L'objectif a été de rationaliser la communication entre les agences et d'appuyer l'échange ouvert d'information entre le gouvernement et la population, afin de relever les enjeux posés par la pandémie.



Source : Deloitte. Ce graphique représente un échantillon des initiatives d'administration en ligne suscitées par la pandémie au niveau national. Disponible sur https://www2.deloitte.com/xe/en/insights/industry/public-sector/government-trends/2021/digital-government-transformation-trends-covid-19.html.

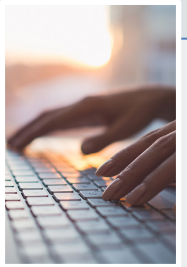
UNCLASSIFIED/NON CLASSIFIÉ

11. L'administration en ligne pendant la pandémie de la COVID-19 : La voie à suivre



La mise en œuvre de l'administration numérique pour la prestation de services publics a connu une tendance constante à la hausse. Pourtant, il n'est pas certain que tous les États membres des Nations Unies aient accordé une attention suffisante à l'institutionnalisation de la transformation numérique et à la mise en place de l'infrastructure nécessaire à un gouvernement décloisonné.

L'efficacité, la responsabilité et la fiabilité du gouvernement sont des questions essentielles. Elles découlent non seulement d'un leadership public fort, mais aussi d'un cadre institutionnel solide fondé et guidé par des principes éthiques, l'État de droit, des politiques novatrices, l'engagement avec les parties prenantes, l'optimisation opérationnelle et la capacité à faire face à l'évolution des risques liés à la sécurité et à la vie privée.



Les gouvernements du monde entier doivent disposer d'un plan national de transformation numérique à long terme pour atteindre leurs objectifs. Ils doivent être appuyés par un cadre inclusif et complexe, afin que les gouvernements puissent répondre aux besoins de tous les membres de la société, et ne laisser personne de côté.

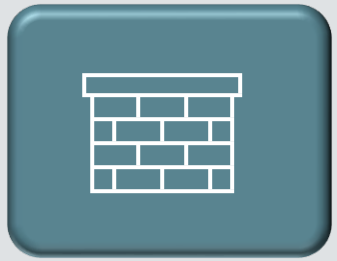
Pour en apprendre davantage

- Amosun, Tunde Simeon, Jianxun Chu, Olayemi Hafeez Rufai, Sayibu Muhideen, Riffat Shahani, and Miapeh Kous Gonlepa. « Does e-government help shape citizens' engagement during the COVID-19 crisis? A study of mediational effects of how citizens perceive the government. » *Online Information Review* (2021).

- Siriwardhana, Yushan, Chamitha De Alwis, Gürkan Gür, Mika Ylianttila, and Madhusanka Liyanage. « The fight against the COVID-19 pandemic with 5G technologies. » *IEEE Engineering Management Review* 48, no. 3 (2020): 72-84.

- Rozhkova, Darya, Nadezhda Rozhkova, and Uliana Blinova. « Development of the e-Government in the Context of the 2020 Pandemics. » Dans *International Conference on Advances in Digital Science*, pg 465- à 476. Springer, Cham, 2021.

Bulletin d'information quotidien : Tendances du mois Janvier 2023



L'OCDE adopte une déclaration sur l'accès fiable des gouvernements aux données du secteur privé

Un évolution notable pour la question épineuse des flux de données transfrontaliers de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) : Après deux ans de discussions à huis clos, l'organisation intergouvernementale a adopté une déclaration sur l'accès des gouvernements aux données détenues par des entités du secteur privé.

Comment le gouvernement local peut jeter les bases du numérique pour la croissance

Jeter les bases du numérique en connectant les communautés est une responsabilité essentielle des autorités locales, et de bonnes fondations peuvent attirer des investissements et stimuler une croissance inclusive.

Le chef du gouvernement fait des compétences en matière de numérique le plus grand enjeu pour 2023

Le besoin d'une expertise technique supplémentaire, tant au niveau des cadres supérieurs que de l'ensemble de la main-d'œuvre, est un problème de longue date au sein du gouvernement.

Depuis la pandémie, de nombreuses administrations cherchent de plus en plus à attirer des candidats issus des sciences, de la technologie, de l'ingénierie et des mathématiques.

Autres articles dignes d'intérêt :

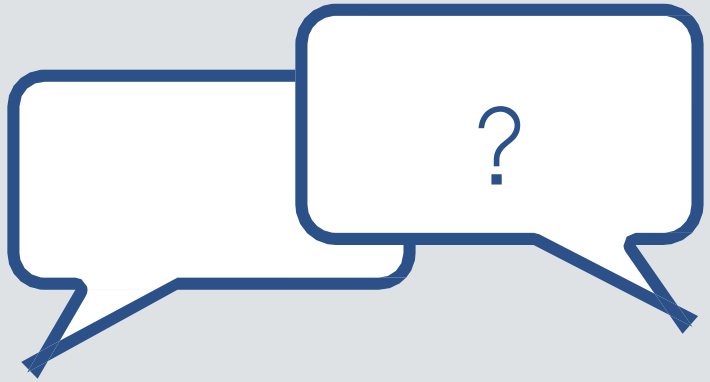
1) Hodzic, Sabina, Dejan Ravselj, and Dubravka Jurlina Alibegovic. « E-Government Effectiveness and Efficiency in EU-28 and COVID-19. » Cent. Eur. Pub. Admin. Rév. 19 (2021): 159.

2) Cheng, Jianxin, Haoming Luo, Wenyi Lin, and Guopeng Hu. « Pros and Cons of Artificial Intelligence—Lessons From E-Government Services in the COVID-19 Pandemic. » Dans 2021 2nd International Conference on Artificial Intelligence and Education (ICAIE), pg 167 à 173. IEEE, 2021.

3) Kossasy, Siti Osa, Yenni Jufri, Fenny Ayu Monia, and Siti Mutia Kosassy. « Les services publics dans la situation de pandémie de la COVID-19 » Dans Proceeding The First International Conference on Government Education Management and Tourism, vol. 1, no. 1, pg 495 à 499. 2021.

Dépôt de recherche

Accédez au référentiel de recherche Les citoyens d'abord ici.



Nous serions ravis que vous nous contactiez!

Connaissez-vous quelqu'un qui pourrait être intéressé par le Rapport exécutif du Conseil mixte? Partagez une copie de ce rapport avec cette personne. Si vous n'êtes pas encore abonné(e), vous pouvez désormais vous inscrire pour recevoir le rapport exécutif en vous inscrivant ici. Envoyez vos questions à info@iccs-isac.org.