

## **Note conceptuelle sur la première conférence régionale sur la prestation de services SIGMA IVE Sud “Administration pour les citoyens et les entreprises”**

14-15 novembre 2018, Marrakech, Maroc

### **I. Contexte:**

De meilleurs services pour les citoyens et les entreprises fournis par une administration publique sont aujourd'hui un objectif commun des gouvernements. Dans notre monde globalisé, où la mobilité des personnes et des entreprises devient chaque jour plus facile, les demandes des utilisateurs des services administratifs se développent rapidement. Dans la compétition mondiale pour l'investissement, avec une croissance économique fragile, la manière dont une administration fournit des services aux citoyens et aux entreprises peut être le facteur décisif entre le succès et l'échec. Cependant, la modernisation des services administratifs n'est pas facile: les administrations ont tendance à faire les choses de manière traditionnelle et à ne pas tirer pleinement parti des possibilités technologiques, ni engager efficacement les citoyens et les entreprises à concevoir les services dont ils ont besoin. Par conséquent, l'approche de la réforme à moderniser, la volonté de mettre en place et de gérer des mécanismes de gouvernance responsables et transparents, la bonne mentalité pour l'innovation et trouver le juste équilibre entre ambition et réalité pour les citoyens et les entreprises.

La région du Voisinage Européen du Sud fait également partie de ces changements et de ces défis. Les réformes des services administratifs, des technologies modernes et de la numérisation sont des priorités du gouvernement dans de nombreux pays de la région.

La reconnaissance d'une administration publique responsable en tant que clé de la gouvernance démocratique et du développement économique est conforme aux Objectifs de Développement Durable<sup>1</sup>(ODD) des Nations Unies. L'Objectif 16 concerne la promotion de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous. En outre, l'Objectif 8 fait référence à la promotion d'une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous. L'engagement mondial à éradiquer la pauvreté et à ne laisser personne de côté exige des approches transformatrices dans l'administration publique. Concernant l'ODD 16, l'amélioration de la prestation de services nécessite des mécanismes de responsabilisation appropriés pour développer des institutions efficaces, responsables et transparentes à tous les niveaux (cible 6) et assurer des processus de planification et de suivi réactifs, inclusifs, participatifs et représentatifs à tous les niveaux (cible 7).

Depuis 2008, le programme SIGMA soutient activement le voisinage européen dans la réforme de leur administration publique, y compris les efforts de modernisation pour la fourniture de services administratifs, la relation entre les utilisateurs de services et l'État ou l'amélioration de la qualité des services. En 2016, SIGMA a présenté les *Principes d'administration publique: Un cadre pour les pays du voisinage européen*<sup>2</sup>, qui peuvent guider les pays qui souhaitent adapter l'environnement administratif aux nouveaux besoins des citoyens et à l'économie et aligner les pratiques de gouvernance avec des

<sup>1</sup> Les Nations Unies (2015), Objectifs de Développement Durable, <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>

<sup>2</sup> OCDE (2016), Principes d'administration publique : Un cadre pour les pays du voisinage européen, Paris, <http://sigmaweb.org/publications/Principes%20ENP-Fr.pdf>

principes et pratiques de la bonne gouvernance internationalement reconnues (quatre principes dans le domaine de la "Prestation de services").

Sur la base des résultats de la coopération au cours des dernières années et des similitudes accrues entre les pays de la région, SIGMA fournira une plate-forme aux représentants de la région pour discuter des développements récents, des réussites clés et des défis communs en matière de prestation de services.

- *Comment l'administration peut-elle garantir de bons résultats et des progrès réussis et durables dans la prestation de services aux citoyens et aux entreprises*
- *Comment l'expérience internationale peut-elle être mise à profit dans un autre pays?*
- *Comment assurer une gestion ciblée des réformes?*
- *Comment gérer les attentes élevées ainsi que les contraintes de temps et de financement?*
- *Comment peut-on dialoguer avec les utilisateurs et les écouter lors de la conception des réformes?*
- *Quels sont les principaux facteurs sur lesquels les gouvernements doivent se concentrer pour améliorer leurs services?*
- *La prestation de services peut-elle être améliorée sans moderniser les processus internes de l'administration?*
- *Quels sont les normes et principes à suivre?*
- *Comment les Principes d'administration publique peuvent-ils être utiles à cet égard?*

Ces questions, ainsi que d'autres questions similaires, seront au centre de la première Conférence régionale sur la prestation de services SIGMA IVE Sud. Une base de connaissances solide est en cours de création pour de bons exemples internationaux, des solutions innovantes et de nouvelles idées pour approcher les utilisateurs de ces services. Par conséquent, apprendre de bons exemples est aussi plus facile que jamais. Les histoires de réussite et les défis communs en matière de services de haute qualité de l'État seront également discutés pour partager les connaissances, identifier les leçons communes apprises et fournir une source d'inspiration aux décideurs et aux praticiens de la région.

## II. Mise en place et thèmes principaux de la conférence

**L'objectif principal** de la conférence d'un jour et demi co-organisée par SIGMA et le Ministère de la Réforme Administrative et de la Fonction Publique du Maroc est de fournir une plate-forme de dialogue entre pairs et d'échange d'idées (exemples de réformes pratiques, pas seulement des concepts et des stratégies) pour les représentants des partenaires d'IVE Sud SIGMA (Algérie, Égypte, Jordanie, Liban, Maroc, Tunisie et Autorité palestinienne<sup>3</sup>) et de Libye, tout en introduisant des perspectives comparatives internationales de représentants de l'UE et de l'OCDE, ainsi que d'autres partenaires internationaux actifs dans la région et sur les questions de prestation de services (par exemple, GIZ, PNUD, Banque mondiale).

**Le public cible** de l'événement est constitué de hauts responsables professionnels non politiques (chefs d'agence, hauts fonctionnaires des ministères) des juridictions partenaires invitées, responsables d'initiatives horizontales ou ciblées de prestation de services et de modernisation des services. Chaque économie participante est invitée à être représentée par trois hauts fonctionnaires au maximum<sup>4</sup>. Conjointement avec les représentants de SIGMA, de l'OCDE et de la Commission européenne, la conférence est prévue jusqu'à 50 participants.

---

<sup>3</sup> Cette désignation ne doit pas être interprétée comme une reconnaissance d'un État de Palestine et est sans préjudice des positions individuelles des États membres de l'Union européenne sur cette question.

<sup>4</sup> L'administration marocaine peut participer avec plus de représentants, à ses propres frais.

La **mise en place de la conférence est interactive** et après l'ouverture par S.E. le Ministre marocain de la réforme administrative, les services de la Commission et SIGMA et le discours-clé, elle sera organisée sous **trois thèmes d'une demi-journée**, chacun étant présenté sous forme de panel avec la participation de 2 ou 3 représentants des partenaires d'IVE Sud (sélectionnés pour chaque thème à l'avance) et des représentants de l'OCDE, d'un pays membre de l'UE ou d'un autre pays partenaire de SIGMA d'une région différente. Chaque panel est prévu pour une heure et demie avec la possibilité d'une contribution active du public ainsi qu'une plate-forme pour les questions et réponses.

Les sujets sont sélectionnés de manière à permettre à toutes les juridictions participantes de contribuer à une intervention ciblée, tout en conservant la possibilité de discuter de ces questions clés du point de vue de la vie pratique. Les trois thèmes sont tous des outils essentiels pour développer une administration responsable centrée sur le citoyen et fournir de bons services administratifs correspondant au contexte régional et renforcer le développement durable et la compétitivité de ces économies.

Les trois thèmes principaux sont:

- i) Le rôle actif des citoyens et des entreprises dans la modernisation des services administratifs
- ii) Simplification des procédures administratives en tant que condition préalable à de bons services
- iii) Convertir les innovations numériques en résultats tangibles pour les utilisateurs de services: améliorer l'accès à l'information

Les trois thèmes constituent un parapluie **logiquement lié à l'événement, avec un séquençage délibéré** pour démontrer que la modernisation des services, entre autres par la simplification et les initiatives gouvernementales numériques, devrait reposer sur une connaissance préalable des besoins des utilisateurs et comme base pour revoir et re(concevoir) les procédures pour la fourniture de services administratifs et ensuite fournir des solutions numériques ou autres pour leur fourniture en fonction des besoins des utilisateurs et du contexte socioculturel, ainsi que de la tradition administrative. En bref: non seulement améliorer les services POUR les clients mais aussi AVEC les clients.

La conférence porte plus sur "comment" introduire des changements que "quels changements" à introduire. Les administrations disposent de nombreuses possibilités, mais l'expérience internationale montre que les solutions de pointe ne sont pas toujours adaptées. Les orateurs et les panélistes seront invités à partager les détails des processus de gestion du changement et pas seulement les résultats impressionnants obtenus. Qu'est-ce qui a fonctionné et ce qui n'a pas fonctionné dans des circonstances spécifiques, quels défis l'administration a rencontré et comment elle les a traités, quelles ont été les leçons tirées des échecs - ce sont les questions qui aident le plus les pairs.

Pour chaque panel, un exemple ou une perspective internationale avec une présentation de cas pratique par un représentant de l'UE ou d'un partenaire SIGMA sera suivi d'un panel axé sur IVE Sud, complété par une perspective internationale de SIGMA ou d'autres représentants de l'OCDE. Chaque discussion sera animée par un membre de SIGMA avec des questions clés pré-partagées qui aideront les panélistes à organiser leurs interventions courtes autour du sujet traité.

Cette conférence offrira également aux participants l'occasion de se rencontrer de façon informelle, de comparer leurs expériences nationales et de débattre de questions spécifiques entre pairs ; et de créer un réseau d'échanges plus réguliers. Une initiative visant à établir un réseau de la prestation de services pour des échanges plus réguliers sera envisagée.

**Un service d'interprétation** simultanée sera disponible en anglais, français et arabe.