

ROYAUME DU MAROC



MINISTÈRE DE LA RÉFORME DE
L'ADMINISTRATION ET DE LA
FONCTION PUBLIQUE



CDL-UD(2019)006
Or. fr

**COMMISSION EUROPEENNE POUR LA DEMOCRATIE PAR LE DROIT
(COMMISSION DE VENISE)**

en coopération avec

**LE MINISTÈRE DE LA RÉFORME DE L'ADMINISTRATION ET DE LA
FONCTION PUBLIQUE DU ROYAUME DU MAROC**

**Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration
UniDem Med**

**“ VERS UN SERVICE PUBLIC PLUS PROCHE DES CITOYENS :
MODELES ET BONNES PRATIQUES ”**

12 – 14 juin 2019

UNE ADMINISTRATION EFFICACE AU SERVICE DES ADMINISTRES

EXPERIENCE NATIONALE – ALGERIE

M. Abdelhak SAIHI

(Ecole Nationale d'Administration)

Assurer la durabilité de la gouvernance démocratique et des droits de l'homme
dans le sud de la Méditerranée

Financé
par l'Union européenne
et le Conseil de l'Europe



Mis en œuvre
par le Conseil de l'Europe

Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration

Marrakech – MARROC

12 – 14 juin 2019

Les prestations des services publics :

Etat des problématiques et évaluations

Professeur /SAIHI Abdelhak

Directeur Général

De l'Ecole Nationale d'Administration / Alger

Email: enahydra@gmail.com

Avant Propos

- ▶ Dans cette note, qui se veut une présentation succincte des prestations de l'administration publique, nous visons deux objectifs:
 - Donner un aperçu sur les actions menées par les administrations publiques.
 - Tenter de diagnostiquer les actions réalisées et en débattre les formes d'amélioration.

Cette présentation tient compte en particulier de deux paradigmes:

- **Paradigmes de l'école administrative**
- **Paradigmes de l'école de gestion et management**

I. Tendances et orientations actuelles en matière de prestations de services.

II. Les améliorations réalisées et limites de la démarche engagée.

I. Tendances et orientations actuelles en matière de prestations de services

A/ Fondement et axes de développement des prestations:

Les objectifs assignés à l'action publique ont visé quatre axes avec finalités:

- 1) Une gestion de proximité

Pour être proche du citoyen et répondre à ses besoins en matière de prestations

■ 2) Une modernisation:

Avec comme finalité :

**Qui permet de gagner plus de temps
et de moyens tout en améliorant les
prestations.**

- **3) Simplification et allégement des procédures**

**Avec une
implication directe
(inter-administrations)
pour alléger les
dossiers
administratifs**

- **4) Décentralisation**

Avec comme finalité:
- Une valorisation des compétences.
- Une responsabilisation .

B/ Actions engagées et limites :

- Actions Gouvernementales :
(Cas du Ministère de l'Intérieur
des Collectivités Locales et de
l'Aménagement du Territoire et
du Ministère de la Justice)

- Plusieurs prestations
améliorées ont été réalisées
au profit du citoyen.
- Pour ces deux secteurs les
résultats sont satisfaisants.

- Un rapport d'évaluation du ministère de l'Intérieur de 2017, fait ressortir un recul, pour certaines démarches, du taux global de l'ordre de 70% (Taux de fréquentation du citoyen à l'administration Territoriale.)

Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration

Marrakech – MAROC

12 – 14 juin 2019

■ **Place du citoyen dans le programme de développement du Service Public.**

- malgré ce dispositif, quelques formes bureaucratiques et de lenteur administrative sont relevées (rapport de l'ONSP 2018) constaté dans:
 - Le citoyen mal orienté
 - Le citoyen sans information

- Par contre:
 - Il est constaté une nouvelle forme d'ouverture de l'administration et sa communication envers le citoyen

- le décret 1988 (88-131) a organisé la relation citoyen-administration

mais reste insuffisant d'où nécessité d'une loi.

II. Les améliorations réalisées et limites de la démarche engagée

C/ L'évaluation des mesures sur terrain sur 03 questions :

- 1) Limite de la modernisation
 - Le même rapport de l'ONSP 2018, confirme que la gestion interne de l'administration publique n'a pas évolué et que le mécanismes d'évaluation sont limités, dans d'autres administration ils sont presque inexistants.
 - Une satisfaction est constatée dans la prise en charge des doléances du citoyen (3citoyens/4 sont satisfaits)
- la réforme a plutôt visé les démarches administratives et simplification des procédures par le moyen informatique
- quid de l'administration dans sa vision de gestion interne

- 2) La centralisation au sein du service public
 - Face à ces formes excessives de centralisation, le gouvernement a pris des mesures nouvelles(octobre 2018) où des décisions sont prises pour décentraliser plusieurs questions qui ont été pendant plusieurs années du ressort de l'administration centrale.

- la décision reste à l'apanage des responsables au sommet de l'organisation(APC, Hôpital... etc.)
- le citoyen reste également victime de la désorganisation interne de l'administration et de sa forte centralisation interne

- **3) L'autonomie limitée face à une forte demande citoyenne**

- Cette question sera certainement bien régulée dès lors où le gouvernement a pris conscience de l'importance de l'acteur local .

Si les principes de droit accordent de l'autonomie au service public, la réalité ne les reflète pas

D/ Les améliorations à développer pour un service public plus performant 04 points à titre indicatif :

- **1) Décentralisation au sein des services :**
 - Avec une réserve de taille (le fait de décentraliser au niveau local, ne soit pas une autre forme de centralisation à ce niveau par rapport aux entités locales.)
 - Nous pensons que la décision doit être prise au plus bas niveau où s'exprime le besoin.

**Avec comme objectif final
la satisfaction des besoins
des citoyens et la
valorisation des
compétences**

▪ 2) Une refonte de la gestion publique

- Ne faut-il pas intégrer d'une manière concrète les objectifs de l'ODD.
- Il est temps de les intégrer dans tout plan d'orientation.

- plus de flexibilité.
- d'avantage une autonomie d'action.
- pas une gestion par résultat.
- Nouveaux outils et instruments de gestion. (fixation d'objectifs et évaluation de résultats).

- **3) Une formation plus orientée sur la modernisation des services publics**
- **Approches pédagogiques**
- **Stage pratique**
- **L'immersion professionnelle (basée sur le diagnostic et approches de solution).**

**La formation de
l'agent, doit être
repensée avec une
nouvelle vision**

- 04) Une transparence dans la relation (Services Publics/ Citoyen):
 - Un projet de loi qui serait autour des axes suivants mais à enrichir :
 - Les formes de communication de l'information(autorités adm et usagers)
 - Le règlement des litiges adm
 - Les formes des procédures adm et leur contenu
 - L'accès à l'information
 - Le traitement des dossiers adm

Une loi fixant
l'engagement de
l'administration,
devoirs et droits du
citoyen demeure
nécessaire

En somme : Une nouvelle vision basée sur le résultat avec comme finalité le citoyen « au cœur de toute réforme »

Conclusion

- Si le constat établi, dans les services publics Algérien, confirme l'amélioration dans les prestations;

mais en revanche:

- Des faiblesses sont aussi relevées, qui risquent de mettre en péril tout effort de réforme d'où la nécessité de revoir et de repenser l'action gouvernementale et placer le citoyen au cœur du programme de cette réforme.

MERCI POUR VOTRE AIMABLE ATTENTION