



Original: Français

SEMINAIRE SUR LA QUALITE DANS LE SERVICE PUBLIC

*Comment faire du service public en Afrique un service de
qualité, efficace et performant à la lumière des objectifs
d'émergence économique et sociale?*

*Allocution du Directeur Général du CAFRAD
Dr. Stéphane MONNEY MOUANDJO*

**30 Octobre 2017
Tanger (Maroc)**

***Allocution du Directeur Général du CAFRAD
Dr. Stéphane MONNEY MOUANDJO***

Madame et Messieurs les Ministres,
Monsieur l'Ambassadeur de la République de Guinée Equatoriale,
Monsieur le Directeur Général de la Fonction Publique du Sénégal,
Mesdames et Messieurs les Directeurs,
Mesdames et Messieurs les Chefs de délégations,
Mesdames et Messieurs ;

Permettez-moi, une fois encore, de vous souhaiter à tous, la bienvenue à Tanger, jusqu'alors siège de notre institution et vous dire tout le plaisir qui est le mien de vous accueillir ici à l'occasion de cette importante rencontre, qui s'inscrit dans le prolongement des rencontres que nous avons initiées, ici même, depuis bientôt 4 ans.

C'est un véritable honneur pour moi, de vous voir tous arriver de différents pays, signe de notre volonté, de plus en plus grande, de développer, en Afrique, une réflexion de plus en plus approfondie sur nos institutions, sur leurs pertinences, sur l'efficacité de leurs actions et à terme, la qualité du service qu'elles rendent à leurs destinataires finaux.

Madame et Messieurs les Ministres,
Messieurs les Directeurs,
Mesdames et Messieurs,

La qualité du service public constitue, de notre point de vue, une réflexion importante à plus d'un titre. Elle peut être perçue du point de vue de la finalité ou du but (téléologique), au plan éthique (Axiologique), au plan méthodologique (Stratégique), ou au plan superficiel, c'est à dire du point de vue de l'immédiatement perceptible et de l'éveil de sens auquel elle peut donner lieu, au plan esthétique ou des transformations positives ou amélioratives possibles, c'est-à-dire du point de vue de l'efficacité.

Dans le contexte actuel, la qualité du service public, renvoie ou peut renvoyer, à l'adéquation, l'adéquation partielle, ou l'inadéquation à des standards reconnus par une communauté de praticiens admis comme légitimes à cet effet.

De ce point de vue, la qualité est d'abord légitimée par une communauté de spécialistes. Ainsi, l'idée de qualité renvoie à l'importance de l'instance habilitée à la qualité en vertu de certains critères jugés légitimes, ou en raison d'un organe investi du pouvoir de qualifier. C'est ainsi qu'interviennent les organes et institutions de certification.

Mesdames et Messieurs,

La qualité dans le service Public, en plus d'être un état de fait, un état d'un fait ou d'une administration ou d'un service public en l'occurrence, en tant qu'activité ou ensemble d'activités destinées à la satisfaction des besoins d'une collectivité donnée, la qualité renvoie à un certain jugement de valeurs, déterminée par une mission, une vision ou la poursuite d'un objectif.

Ainsi, la qualité dans le service public peut se confondre avec la qualité du service public.

Mesdames et Messieurs,

Il y a quelques années, nous avons ensemble mis en place, le désormais concept bien connu de Gouvernance Publique Responsable au sein du CAFRAD. Un concept qui a suscité au départ, dans ce qu'il a été convenu d'appeler la communauté des praticiens et des chercheurs, un certain scepticisme *a priori*, parce que, comme souvent, le concept trouvait son origine sous nos latitudes. Et puis, progressivement, heureusement, il est entré dans le vocabulaire, et a commencé à trouver une certaine pertinence, au regard des aspects nouveaux qu'il a fait intervenir, à travers notamment : la question de la légitimité, de l'appropriation, de la dimension culturelle, de la contextualisation et de la compatibilité avec les standards internationaux.

Autrement dit, le concept de Gouvernance Publique Responsable a intégré la question de la combinaison nécessaire et substantielle, entre d'une part, les éléments d'authenticité et d'autre part, les exigences d'universalité. Deux éléments qui participent à notre être et au monde de notre identité.

Cela signifie donc, qu'il ne saurait y avoir de réforme véritablement structurante ou transformative au sens mélioratif, sans cet ancrage contextuel. De la même manière, il n'y a pas d'administration publique efficace au regard des objectifs de performance, si elle ne s'appuie sur les éléments à la fois d'authenticité et de contextualité. Il n'y a en définitive pas d'administration ni de service public de qualité, qui n'engagent que les acteurs et les destinataires. Il n'y a pas de Service Public de qualité qui n'obéisse à l'exigence de Responsabilité.

La mécanique de la greffe systémique et systématique, tant du point de vue conceptuel que du point de vue opérationnel qui ne tient pas compte de la particularité des contextes, qui n'intègre les éléments fondamentaux liés aux réalités que nous dicte l'observation empirique, pourrait se transformer, à terme, en de véritables obstacles à la construction de nos Etats.

Mesdames et Messieurs,

Le CAFRAD, par ma voix, vous invite, une fois de plus, à cette réflexion essentielle, à savoir : qu'est-ce que la qualité dans le service public dans le contexte de nos pays aujourd'hui ? Comment rendre viable et pertinent ce concept dans notre contexte ? Quel contenu devons-nous lui donner en prenant comme référence, non pas les décideurs que nous sommes à des degrés divers, mais en prenant en considération, en premier lieu, les destinataires de nos différents services.

Nous sommes convaincus qu'en conduisant nos réflexions sous ce prisme, nous ferons œuvre utile, aussi bien pour nous-mêmes, pour nos pays, que pour les générations d'aujourd'hui et celles de demain.

L'un des défis de notre continent est de questionner ses systèmes. C'est se questionner et de questionner les trajectoires historiques qu'il s'est parfois choisies et qui lui ont parfois été subtilement imposées, à partir de certains concepts, certaines formes de pensées et une certaine représentation de lui-même.

La Gouvernance Publique Responsable vers laquelle le CAFRAD nous conduit, constitue une des alternatives possibles à cette forme prédéfinie de pensée, parce qu'elle nous introduit dans une sorte d'assomption de nous-mêmes, dans ce monde mondialisé et surtout, dans la construction de nouvelles références qui s'appuient sur des expériences éprouvées, réalistes, et ouvertes sur le monde et sur ses dynamiques actuelles. La qualité du Service

Public en dépend. C'est même le fondement et la condition d'un service de qualité et le ferment de la qualité dans le Service Public.

Je voudrais vous remercier Madame et Messieurs les Ministres, Monsieur l'Ambassadeur, Mesdames et Messieurs les Directeurs, de vous être déplacés jusqu'ici, signe de votre attachement à notre institution, ainsi qu'à nos travaux.

Je voudrais vous remercier de continuer de nous soutenir davantage, encore comme vous le faites et je l'observe, et je vous remercie de croire en l'Afrique et à ses dynamiques actuelles de transformations positives de construction de son rapport au Monde.

Je souhaite, qu'à l'issue de cette rencontre, certains pays deviennent pour nous des laboratoires de cette approche transformative des administrations et des services publics en Afrique, à partir des éléments d'appréciation réels et objectifs.

Les cas du Gabon, ici présent, et de la Gambie, pourraient, à ce titre, constituer d'excellents points de départ. L'un pour les premiers résultats obtenus jusqu'alors, et l'autre pour les chantiers qu'il ouvre en ce moment, en vue du renouveau de son administration et services publics.

Je souhaite donc que les travaux de cette rencontre soient l'amorce d'un véritable renouveau de nos administrations et de nos services publics, et que l'Afrique soit, plus que jamais, l'architecte réelle de ses transformations, et qu'elle participe ainsi, de façon déterminante, à la construction d'une gouvernance globale plus intégrée, responsable et plus respectueuse de la complexité et de la diversité du monde.

En vous remerciant de votre bienveillante attention, je vous souhaite, à tous et à chacun, un excellent séjour à Tanger et de très fructueuses conclusions.