



CONFERENCE DES MINISTRES

*Thème: La mise en place et l'évaluation de la qualité du
service public en Afrique à la lumière des principes de
Gouvernance Publique Responsable (GPR) et de la poursuite
des Objectifs de Développement Durable (ODD)*

AIDE-MEMOIRE

28-30 Janvier 2019

Rabat (Maroc)

I) Contexte et justification

Les pays africains dans un contexte interne marqué par les crises économiques, politiques et les mutations diverses de l'ordre International restent déterminés à poursuivre la vision d'émergence. Ainsi, ils suivent résolument leurs différents chantiers dans chaque domaine et s'engagent à satisfaire de manière optimale les besoins en qualité dans le service public ou de la qualité du service public émanant des réclamations variées notamment des pouvoirs politiques, des entreprises, des citoyens et même des agents.

Ainsi, ces pays se sont lancés dans une dynamique majeure de réformes administratives et institutionnelles tendant notamment à améliorer un certain jugement de valeurs, ils sont déterminés par une mission, une vision et la poursuite d'un objectif de qualité du service public. Ladite qualité constitue autant une exigence du citoyen tout comme elle est une responsabilité de l'autorité et de l'agent de l'Etat. Cette qualité du service public s'entend donc une tension permanente probable vers le mieux être de l'Administration ou du service public. Elle suppose, à la fois, l'assomption d'une certaine idée de la chose publique, en tant que, fondement et destination de la réalisation du bien, du bien-être et du-mieux-vivre-ensemble.

Tout cela dénote aussi bien l'importance et l'attention que les Etats africains portent sur ce mode de gestion, Il convient alors de voir et de préciser les éléments de sa mise en œuvre afin de permettre à l'Administration publique de véritablement s'inscrire dans une optique de performance et d'efficacité de son action, capable d'accompagner qualitativement les changements en cours dans les pays. C'est dans cette logique qu'aujourd'hui la mise en place de la qualité du service public, tout comme son évaluation devient une responsabilité comme l'indique la GPR défendu par le CAFRAD. Il implique de conduire minutieusement la mise en œuvre de la qualité de manière globale, intégrée et flexible aux regards des expériences de chaque pays tout en respectant les standards internationaux.

Dès lors, mettre en place et évaluer la qualité du Service Public devient donc une démarche indispensable, parce qu'elle s'inscrit dans la logique des stratégies et pratiques mondiales, plus inclusives et plus proches des aspirations actuelles, bâties autour de ce qu'il est désormais convenu d'appeler les Objectifs de Développement Durable qui ont été adopté par les Nations Unies et qui constituent ou doivent désormais constituer, la trajectoire vers laquelle doit s'orienter toutes formes de réforme et gouvernance..

Dans cette optique, il sera question de s'interroger sur les moyens qu'utilisent les dirigeants pour la mise en place effective de cette qualité au sein des services publics des pays africains qui se veulent plus efficace, efficient, transparent, et responsable. Il s'agira aussi d'examiner les avancées du processus de mise en place et d'évaluer la qualité des services publics en cours à la lumière des principes de Gouvernance Publique Responsable (GPR) et de la poursuite des Objectifs de Développement Durable (ODD).

Cette rencontre sur la mise en place et l'évaluation de la qualité du service public loin d'être qu'une proposition de discussion, devient, dès lors, objet d'intérêt multiforme. Elle va permettre de construire une ou des perspectives nouvelles et innovantes, de nature à rendre compte, mais surtout à répondre, notamment, aux attentes de plus en plus pressantes et, par ailleurs légitimes, des populations et peuples d'Afrique.

Ensuite, cette conférence sur la mise en place et l'évaluation de la qualité du service public dans les pays d'Afrique qui se construit autour de la Gouvernance Publique

Responsable (GPR) et de la poursuite des ODD permettra ainsi d'offrir, des grilles de lecture susceptibles de se rapprocher de la réalité complexe du monde contemporain dans un élan de poursuite d'intérêts et de valeurs partagées.

Enfin, elle permettra aussi de repenser les habitudes et traditions des services publics, jusqu'alors en vigueur, d'en évaluer leur pertinence et de proposer des pistes nouvelles pour leur amélioration.

L'enjeu de cette conférence est de fournir aux participants l'occasion d'examiner profondément les questions afférentes et de trouver des réponses pratiques pouvant concilier aussi bien les exigences nationales, régionales qu'internationales.

Thèmes à débattre:

1. Considérations générales autour de la notion de « qualité du service public » face à l'idée de la responsabilité soutenue par la GRP et des ODD ;
2. Le rôle de la modernisation et de la réforme des institutions dans le renforcement et l'implémentation d'un service public de qualité à la lumière des ODD ;
3. L'évaluation de la qualité du service public : Quels préalables ? Quelles difficultés ? Quelles procédures à la lumière de la GPR ?
4. Enjeux et défis des NTIC dans la mise en place et l'évaluation de la qualité du service public à la lumière des principes de Gouvernance Publique Responsable (GPR) et de la poursuite des Objectifs de Développement Durable (ODD) ;
5. Les normes ISO et la mise en place et l'évaluation de la qualité du Service Public : Avantages et inconvénients à l'aune de la GPR et la réalisation des ODD ;
6. Capacité et efficacité du leadership dans la mise en place et l'évaluation de la qualité du service public ;
7. Les Ecoles Nationale d'Administration et les institutions de formation : enjeu et importance de la prise en charge de la formation des agents et administrateurs dans l'amélioration de la qualité du service public à la lumière de la Gouvernance Responsable dans l'implémentation des ODD ;
8. La Gouvernance Publique Responsable: la trajectoire vers une gouvernance transversale efficace axée sur la qualité du service public en vue de l'atteinte optimale des ODD.

II) Publics cibles

Il s'agit d'une conférence politique et stratégique de haut niveau pour les Ministres et leurs hauts fonctionnaires. Ils comprennent:

- Ministres en charge de la Fonction Publique, du Travail, de la Réforme Administrative et de l'État, y compris leurs conseillers (et Directeurs) en charge de la réforme et de l'innovation ;
- Ministres en charge de la Gouvernance, de la Planification et de l'Elaboration des Politiques ;
- Présidents des Commissions Nationales en charge de l'Administration Publique, de la Gouvernance et de la Réforme de l'Etat ;
- Présidents et hauts fonctionnaires des cours des comptes ;
- Directeurs Généraux des Ecoles Nationales et Instituts d'Administration Publique ;
- Conseillers Spéciaux dans les bureaux du Premier Ministre et de la Présidence, en charge de la Planification, de l'Innovation et de la Gouvernance ;

- Les universitaires ;
- Représentants des Institutions Partenaires impliqués dans les questions du forum.

III) Résultats attendus

Compte tenu des diverses questions qui seront examinées au cours des sessions, cela pourra contribuer à l'amélioration des performances des services publics des pays africains et donner à l'Afrique un ressort nouveau de construction d'un service public de qualité à partir des "valeurs partagées", et compatibles avec les standards internationaux. En outre, il s'agira de mettre en place des stratégies pour mieux s'orienter vers une Gouvernance Responsable des services publics ainsi qu'à l'évolution des NTIC pour atteindre les Objectifs de Développement Durable visés par les Etats au plan International.

IV) Personnes ressources

Les travaux se dérouleront en plénière. Chaque exposé devra faire l'objet d'une présentation en document Word et Power Point. Ils se dérouleront sous la conduite de personnes expérimentées qui restitueront la problématique de la mise en place et l'évaluation de la qualité du service public dans le cadre d'un questionnement théorique et contextuel. Elles animeront les débats, distribueront la parole et orienteront les discussions, dans le sens de la construction d'une stratégie destinée à mettre en place une véritable synergie, axée sur l'objectif de Gouvernance Public Responsable et celui de Développement Durable.

V) Frais d'inscription

A titre de contribution aux frais de la conférence, les participants paieront un montant symbolique **de 300 \$US (Trois cents dollars)**. Ce montant sera payé le premier jour, au moment de l'inscription.

Date: 28 -30 janvier 2019

Lieu: Rabat (Maroc)

Langues: Les travaux se dérouleront en français et en anglais (traduction simultanée),

Pour plus d'information sur la conférence ou sur le CAFRAD, veuillez visiter notre site web: www.cafrad.org ou nous contacter à l'adresse ci-après:

CAFRAD

(Centre Africain de Formation et de Recherche Administratives pour le Développement)

B.P. 1796, TANGER 90001 - MAROC.

Mobile Bureau (+212) 661 30 72 69

Tel. (+212) 539 32 27 07

Fax (+212) 539 32 57 85

E-mail: cafrad@cafrad.org; Site Web: www.cafrad.org