



NARRATIF DU PAP 2020 DU MINISTERE DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ET DE L'INNOVATION DU SERVICE PUBLIC

Point focal : Désiré Gnackaby, *Directeur de la Planification, des Statistiques et de
l'Evaluation par intérim*

Tél : 40 11 14 15 – email : desire.gnackaby@gmail.com

La Ministre Raymonde GOUDOU COFFIE

Janvier 2020

Rappel des principales missions du Ministère

Le Ministère est chargé de la mise en œuvre et du suivi de la politique du Gouvernement en matière de modernisation et d'innovation du service public. A ce titre, il a l'initiative et la responsabilité de la coordination des activités du Gouvernement se rapportant principalement à l'amélioration de la qualité de l'organisation et du fonctionnement de l'Administration Publique ivoirienne.

I. Plan d'actions selon les grands axes prioritaires du Gouvernement

Au regard de ses missions, les actions du Ministère s'inscrivent essentiellement dans les axes prioritaires 1 et 5 (**Axe 1 « Renforcement des institutions pour la paix, la cohésion sociale et la bonne gouvernance »** ; **Axe 5 « Emergence d'un Ivoirien nouveau »**).

Ainsi, au titre de l'année 2020, le MMAISP entend contribuer à l'amélioration des conditions de vie des citoyens à travers plusieurs actions pour **un coût d'un milliard trois cent vingt-cinq millions (1 325 000 000) Francs CFA.**

Axe 1 « Renforcement des institutions pour la paix, la cohésion sociale et la bonne gouvernance »

- Finalisation du Cadre Stratégique de Modernisation de l'Administration Publique ;
- Promotion des initiatives innovantes de modernisation de l'Administration publique ;
- Dématérialisation des procédures administratives ;
- Profilage et codification des postes de travail dans l'Administration Publique ;
- Réalisation de la phase expérimentale de la technologie e-tree ;
- Création de la Maison du Citoyen.

Axe 5 « Emergence d'un Ivoirien nouveau »

- Conduite du changement ;
 - Redynamisation de l'Observatoire du Service Public (OSEP).
- **Au titre du Renforcement des institutions pour la paix, la cohésion sociale et la bonne gouvernance**

II.1. Finalisation du Cadre Stratégique de Modernisation de l'Administration

Le MMAISP envisage doter la Côte d'Ivoire d'un document cadre d'orientation pour une meilleure planification et coordination des activités de modernisation de l'Administration. Le Cadre Stratégique est donc cet outil qui est en cours d'élaboration avec le soutien

financier du PNUD à travers PRIME. L'étude a démarré en 2019 avec le diagnostic de l'Administration et l'identification des axes stratégiques. Elle se poursuivra cette année par la rédaction des orientations stratégiques de modernisation à moyen terme de l'Administration Publique (2021-2025).

Ce Cadre Stratégique sera alimenté par la cartographie des projets et programmes de modernisation de l'Etat qui vise à améliorer l'efficacité des initiatives de modernisation de l'action publique. Il sera complété par les résultats du diagnostic de l'Administration publique dans trois régions (Bélier, Poro et San Pedro) et le district de Yamoussoukro ; ceci dans le cadre des consultations régionales. Un dispositif de suivi-évaluation du Cadre Stratégique sera mis en place en vue d'assurer une meilleure coordination des actions de modernisation. Le coût de cette action est évalué à **cent-cinq millions (105.000.000) de francs CFA.**

II.2. Promotion des initiatives innovantes de modernisation de l'Administration publique

FRIME 2020 est la deuxième édition après celle organisée en 2017 qui a été marquée par la présence de trois (3) chefs d'Etat. Cette édition sera une occasion opportune pour communiquer sur le Cadre Stratégique et sur les principales innovations enregistrées dans l'Administration publique. Lors de cette édition, seront organisés le symposium sur la modernisation couplé aux journées de l'innovation. Ces événements seront marqués par des panels, des communications et des expositions sur des outils innovants. Le coût de cette action est évalué à **quatre cent millions (400.000.000) de francs CFA**

II.3 Dématérialisation des procédures administratives

Le projet e-démarches administratives a pour objectif la dématérialisation des procédures administratives afin de permettre aux usagers d'obtenir des services en ligne. Le projet est en cours d'exécution. Au titre de l'exercice 2020, un montant est programmé pour l'opérationnalisation de quarante-huit (48) procédures dématérialisées de trois ministères (Education, Justice, Eaux et forêts), la dématérialisation des procédures administratives au sein de cinq (5) autres ministères techniques (Construction, Sécurité et Protection Civile, Administration du Territoire et Décentralisation, Culture, Secrétariat d'Etat à l'Enseignement Technique et à la Formation Professionnelle), l'évaluation de l'état de la dématérialisation des procédures administratives, la sensibilisation sur l'outil de promotion du service public mis en place ainsi que l'atelier de validation des résultats de l'évaluation. Le coût de cette action s'élève à **trois cent cinquante millions de francs CFA (350.000.000 FCFA)** dont **320.000.000 FCFA** financés sur le budget de l'Etat et **30.000.000** financés par le PNUD/PRIME.

II.4. Profilage et codification des postes de travail dans l'administration publique.

Le projet de profilage et de codification des postes de travail s'est achevé pour le compte du Ministère en charge de la modernisation de l'Administration. Il reste à mettre en œuvre les principales recommandations qui en résultent : schéma organisationnel du MMAISP et des fiches de poste. La prochaine étape sera le Ministère de la Fonction Publique. Le même principe sera observé à savoir : Analyse rigoureuse et objective des besoins en personnels, définition des profils et codification des postes de travail. Six autres départements ministériels en seront bénéficiaires. Un montant de **deux cent millions (200.000.000) de francs CFA** est alloué à cette action financée sur le budget de l'Etat.

II.5. Réalisation de la phase expérimentale de la technologie e-tree

L'e-tree est un arbre alimenté par l'énergie solaire à fonctions multiples : (i) éclairage public, (ii) connexion au wifi, (iii) offre de point d'eau potable, (iv) fourniture d'électricité à usage domestique ou professionnelle. Le coût d'acquisition est de **trente-cinq millions francs CFA (35.000.000 de FCFA)**, financé par le budget de l'Etat.

II.6. Création de la Maison du Citoyen

La maison du citoyen est un guichet unique pour les services les plus couramment sollicités par les citoyens et les entreprises. Elle vise à réduire le temps nécessaire à la délivrance des actes administratifs, de centraliser et de faciliter les démarches administratives des usagers. Elle sera implantée dans chaque chef-lieu de commune pour faciliter l'accès des citoyens aux services publics. Pour l'année 2020, il s'agira d'élaborer le document de projet, d'organiser un atelier de validation dudit document et de le faire adopter par le Gouvernement. Le coût de cette action est évalué à **deux cent cinq millions (105.000.000) de francs CFA**.

- **Au titre de l'Emergence d'un Ivoirien nouveau**

II.6. Conduite du changement

Pour être efficaces, les actions de modernisation de l'Administration requièrent la mise en place concomitante d'un processus de conduite de changement aussi bien dans les services publics qu'au sein de la population. Pour ce faire, une série d'activités est envisagée : l'adoption de la charte de l'accueil dans les services publics par le Gouvernement, la campagne de sensibilisation et de communication sur la charte et la formation des équipes projets des ministères techniques pour l'appropriation de la charte. Le coût de cette action est évalué à **cinquante millions (50.000.000) de francs CFA** supportés par le Budget de l'Etat.

II.7. Redynamisation de l'Observatoire du Service Public (OSEP)

L'Observatoire du Service Public (l'OSEP) est un outil d'alerte du Gouvernement sur les préoccupations des usagers liées entre autres, à la lenteur, à la lourdeur et aux tracasseries dans l'offre du service public, afin d'améliorer la qualité du service public. La redynamisation de l'OSEP consiste à renforcer ses capacités techniques et opérationnelles, notamment celles du portail du citoyen « Miliê » qui va interconnecter les plateformes de dix (10) ministères techniques (interconnexion). Elle vise également à vulgariser l'OSEP et ses canaux de saisine (Call-Center, réseaux sociaux, courriers physiques et e-mail). Il s'agit enfin de conduire deux enquêtes sur la satisfaction des usagers du service public. Le coût de cette action pour l'année 2020 est estimé à **quatre-vingt millions de francs CFA (80 000 000 francs CFA)**, financé par le budget de l'Etat.