

ATELIER04 : Numérisation et Modernisation des services publics de proximité : pour une meilleure efficacité de l'action publique au service du citoyen

Problématique(s):

L'administration territoriale joue un rôle central dans la mise en œuvre des politiques publiques et la gestion des affaires locales. Cependant, elle fait face à des défis structurels, opérationnels et éthiques qui entravent son efficacité :

- Une organisation souvent marquée par des lourdeurs bureaucratiques.
- Une répartition inégale des compétences et ressources entre les territoires.
- Un cadre institutionnel qui limite parfois l'autonomie et la responsabilité des walis et des responsables déconcentrés.
- Des attentes croissantes des citoyens et des opérateurs économiques en matière de transparence, de proximité et de modernité.
- L'absence de solutions analytiques avancées et autres outils de visualisation de données, limite la capacité des administrations à exploiter pleinement leurs données pour le suivi des performances, l'évaluation des projets et la prise de décision basée sur des indicateurs précis et dynamiques

L'urgence est donc de moderniser cette administration pour :

- Améliorer la gouvernance territoriale.
- Répondre aux priorités nationales et locales avec efficience.
- Instaurer une administration tournée vers le citoyen, éthique et engagée pour le bien public.
- Faciliter une prise de décision basée sur des indicateurs précis et dynamiques.

Objectif (s):

- Concrétiser l'administration électronique et la centrer autour des préoccupations du citoyen et de la modernité.
- La numérisation nécessite des investissements importants, tant pour la mise en place des infrastructures que pour la formation des agents publics.

- Assurer que tous les citoyens, indépendamment de leur âge, niveau d'éducation ou localisation, puissent bénéficier de la numérisation des services publics.
- **Consolider l'appareil administratif local**, qui sera porteur et cheville ouvrière de la mise en œuvre d'une partie importante des chantiers, en collaboration avec les autres acteurs.
- Lutter contre la bureaucratie et la corruption pour garantir une gestion locale plus transparente et efficace.
- Simplifier les démarches administratives, instaurer une administration électronique inclusive et intégrer des solutions numériques innovantes pour rendre les services publics plus accessibles, modernes, transparents, efficaces et adaptés aux besoins des citoyens et investisseurs.
- Valoriser les ressources humaines locales pour améliorer les performances et l'éthique professionnelle.
- Intégrer des outils de business intelligence tels que Power BI pour permettre une analyse approfondie des données, améliorer la transparence, faciliter le suivi des performances, et offrir aux décideurs des tableaux de bord plus interactifs pour une gestion territoriale proactive et efficace.

AXES A DEBATTRE :

1. Transparence et lutte contre la bureaucratie

- ✓ Quels mécanismes de contrôle et de suivi pour réduire la bureaucratie et la corruption au niveau local ?
- ✓ Comment impliquer les citoyens et les opérateurs économiques dans l'évaluation des performances des administrations locales ?
- ✓ Introduire des dispositions spécifiques à la gestion des affaires locales pour prévenir et sanctionner les pratiques abusives dans les administrations territoriales.

2. Réorganisation et adaptation institutionnelle

- Quelles révisions des organigrammes des wilayas sont nécessaires pour intégrer les nouvelles missions et tâches de l'administration territoriale ?
⇒ Révision des organigrammes des wilayas et communes en modifiant les décrets d'organisation pour intégrer les nouvelles missions liées à

la digitalisation, à l'évaluation des performances, et à la gestion axée sur les résultats.

⇒ Introduire des services spécialisés (p. ex., guichets uniques numériques, unités de gestion de projets territoriaux) à travers l'harmonisation des textes régissant les missions des directions de wilayas avec les nouvelles priorités gouvernementales.

3. Valorisation des ressources humaines locales

- Quels programmes de formation et de motivation pour les cadres locaux ?
- Comment encourager une éthique professionnelle imprégnée des valeurs du service public et du bien commun ?
 - ⇒ Assurer une gestion des compétences alignée sur les exigences de modernisation (formation continue, évaluation basée sur la performance, mobilité).
 - ⇒ Élaboration d'une charte nationale d'éthique professionnelle spécifique aux cadres locaux.

4. Éthique et bien public

- Comment intégrer des pratiques éthiques et une culture de la responsabilité dans toutes les dimensions de l'administration territoriale ?
- Quelles incitations à mettre en place pour récompenser les comportements exemplaires ?
 - ⇒ Intégrer des indicateurs éthiques dans les systèmes d'évaluation des performances, en valorisant les comportements alignés sur les valeurs institutionnelles.
 - ⇒ Code déontologie des fonctionnaires de l'administration territoriale.

5. Simplification et modernisation des services publics

- ✓ Quelles démarches administratives simplifier en priorité pour répondre aux attentes des citoyens et des investisseurs ?
- ✓ Quels types de solutions numériques sont les plus adaptés aux réalités locales et aux attentes des citoyens ?

- ⇒ poursuivre l'adaptation du cadre normatif, réglementaire et organisationnel, impératif indispensable à la transformation numérique et pour mieux protéger les citoyens ;
- ⇒ Création des **plateformes numériques intégrées** pour centraliser les services administratifs et renforcer leur accessibilité.
- ⇒ mettre en place des dispositifs d'encadrement, d'accompagnement et de formation du personnel de l'administration en parallèle avec la dématérialisation des démarches administratives.
- ⇒ Imposer la mise à disposition des informations locales (budgets, décisions administratives, projets) dans des formats accessibles et exploitables par l'élaboration d'une loi sur l'accès aux données publiques.
- ⇒ Intégration de **Solutions Numériques et d'Outils Innovants**, tel que les guichets uniques, le suivi électronique des demandes ou les applications mobiles, pour simplifier les interactions avec l'administration, ou encore les systèmes d'archivage numérique rendent les services publics plus accessibles, efficaces et transparents.
- ⇒ **E-gouvernement** : Ce concept inclut l'utilisation des outils numériques modernes pour faciliter l'interaction entre l'État et les citoyens, entreprises et autres institutions. Cela comprend la création de **portails numériques**, des **applications mobiles**, et des **plateformes d'information**.
- ⇒ **Signature électronique et identités numériques** : Ces technologies permettent de sécuriser les démarches en ligne et de garantir l'authenticité, l'intégrité, la non répudiation et la traçabilité des échanges avec les administrations, par la généralisation de l'utilisation du Numéro d'Identification national (NIN) et l'utilisation de la certification électronique et de l'identité numérique.
- ⇒ Mettre en place des outils d'aide à la décision, tableaux de bord pour le suivi des performances, outils d'analyse prédictive pour anticiper les besoins locaux.
- ⇒ Instaurer une **culture numérique au sein des administrations locales** en formant les agents publics aux outils modernes et en priorisant le recrutement de profils compétents en digital.

6. Accessibilité et inclusion

- ✓ Comment concrétiser l'administration électronique tout en assurant une inclusion numérique dans les zones isolées ?
- ⇒ Il est crucial que la numérisation ne crée pas d'exclusion, notamment pour les personnes âgées et vulnérables, celles qui n'ont pas accès à

Internet ou celles qui ne sont pas familiarisées avec les nouvelles technologies. Des efforts doivent être consentis pour garantir des solutions alternatives comme des centres d'appels ou des points d'accueil physiques.

⇒ **Accès multicanal et multimodal** : La possibilité de choisir le canal et le mode de communication (site web, application mobile, téléphone, guichet physique) selon les préférences et les aptitudes des citoyens-usagers.

7. Gouvernance numérique et transparence

- **Coordination** : La coordination entre les institutions publiques pour une gouvernance efficace et une prestation de services optimale en adoptant des approches modernes, qui contribue à bâtir une administration transparente, performante et digne de confiance.
- **Ouverture des données publiques** : La mise à disposition des données publiques (Open Data) permet aux citoyens et aux entreprises d'accéder, en toute sécurité, à une mine d'informations utiles. Cela favorise la transparence, l'innovation et la participation citoyenne.
- **Amélioration de la transparence et de la responsabilité** : L'usage des technologies numériques dans la gestion publique peut améliorer la traçabilité des décisions administratives et la transparence des actions gouvernementales.

8. Sécurité et protection des données et des infrastructures

- **Sécurisation des données des citoyens** : Avec la numérisation, il devient essentiel de mettre en place des systèmes de sécurité robustes pour protéger les données sensibles des citoyens contre les cyber attaques et les fuites de données.
- **Sécurisation des infrastructures critiques** : Les systèmes et installations doivent être protégés contre les menaces potentielles, qu'elles soient d'origine naturelle, technologique, humaine ou malveillante avec la mise en place d'une stratégie de gestion des risques numériques pour assurer la résilience des services face aux menaces numériques.