

**CEREMONIE DE
LANCEMENT DU
PRIX DE
LAMEILLEURE
ADMINISTRATION
NUMERIQUE.**

CRRAE-UEMOA

27 JUILLET 2012



p

I / LE CONTEXTE ET LES JUSTIFICATIONS :

Dans le cadre de la modernisation et de l'informatisation de l'Administration Publique Ivoirienne, le Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative a engagé des réformes tendant à la simplification et à l'automatisation des procédures de traitement et de production des actes administratifs.

Ces réformes visent la recherche de l'efficacité de l'Administration en vue de la satisfaction des usagers du service public. L'utilisation des **Technologies de l'Information et de la Communication** (TIC) se positionne dès lors comme un moyen incontournable dans cette quête de modernisation et d'efficacité.

Aux termes du **décret n° 2011-118 du 22 juin 2011 portant attributions des membres du Gouvernement**, le Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative qui a en charge la modernisation et l'informatisation de l'Administration et le Ministère de la Poste et des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication qui est chargé de la promotion des TIC, ont initié la création du « **Prix de la Meilleure Administration Numérique** ».

L'objectif général du Prix est de créer une saine et constructive émulation entre les services publics, d'encourager et de récompenser les initiatives réussies des Administrations en matière d'utilisation des TIC.

Plus spécifiquement, le prix vise à récompenser les projets qui par leur mise en œuvre auront permis :

- à l'Administration de satisfaire les attentes des usagers du service public ;
- d'améliorer considérablement les rapports intra et inter-Administrations ;
- à l'Etat et au citoyen de réaliser des économies substantielles.

Il est attendu de l'institution du « Prix de la meilleure Administration Numérique » les résultats suivants :

- les procédures de traitement et de production des actes administratifs sont améliorées en matière de transparence, de simplification, de traçabilité, de célérité et de lutte contre la fraude ;
- l'utilisateur a facilement accès aux informations qui le concernent par le canal d'un service en ligne en continu ;
- l'utilisateur n'a plus besoin de quitter son lieu de travail pour aller suivre l'état d'avancement de son dossier ou de son acte ;
- les Administrations utilisent les TIC dans leurs rapports entre elles et dans leurs relations avec les usagers.

II / LE PERIMETRE DU PRIX :

Le Prix de la Meilleure Administration Numérique encourage les efforts et les initiatives réussies des Administrations Publiques, des Etablissements Publics Nationaux (EPN), des collectivités locales et des structures sous tutelles des ministères dans le domaine de l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication.

III / LES CATEGORIES DU PRIX :

Le Prix comprend deux catégories :

- **Le grand Prix** qui récompense les Administrations Publiques qui auront développé et mis en œuvre des projets utilisant les TIC pour améliorer le rendement des services publics avec un impact significatif sur la satisfaction des usagers ;
- **Le Prix Spécial** qui récompense la meilleure initiative de jeunes promoteurs dans le domaine des TICs et dont les pratiques apportent une valeur ajoutée reconnue à l'Etat et qui sont dans le même temps créateurs d'emploi.

NB : une pondération spéciale de ces catégories sera décidée par la Commission de Sélection

IV / L'ÉVALUATION :

Le système d'évaluation mis en place prend en compte le projet dans ses trois phases essentielles : avant, pendant et après.

Une forte priorisation est mise sur sa capacité à fournir un service utile et de bonne qualité aux usagers, sa conformité par rapport aux missions et attributions de l'Administration candidate ; l'alignement du service fourni sur les priorités et orientations stratégiques du gouvernement en matière de simplification des procédures, de lutte contre la corruption, de célérité dans le traitement des dossiers.

Postulé au concours reviendra à se soumettre au différentes étapes que sont :

A - La préinscription en ligne :

Un formulaire de Préinscription sera mis en ligne. L'acte de candidature de l'Administration concernée consistera à le remplir. Ce formulaire portera sur les cinq (5) modules suivants :

- Missions et Attributions de l'Administration Candidate
- Revue de l'existant en matière d'Organisation, de Méthodes, de formalisation des Processus et de Qualité.
- Gouvernance du Projet (utilité, qualité, pilotage).
- Intérêt et Valeur ajoutée du projet vis-à-vis des usagers internes et externe, de l'Administration Candidate, de sa tutelle et de l'Administration en générale.
- Dispositions prises en vue d'assurer la pérennité du projet et la capitalisation du savoir acquis indépendamment de la mobilité des personnes et des aléas de l'Administration.

B – Les Critères d'évaluation :

L'évaluation des projets candidats repose sur six (6) critères principaux qui sont :

- a. l'intérêt général du projet ;
- b. la qualité du service fournis aux usagers ;
- c. l'amélioration du rendement de l'Administration ;
- d. la réalisation et la gestion du projet par l'Administration candidate ;
- e. l'économie réalisée par l'Etat et le citoyen par la mise en œuvre du projet.

Ces critères sont évalués de la manière suivante :

- **l'intérêt général du projet** : Ce critère mesure l'impact du projet sur l'intérêt général. Les éléments d'évaluation pris en compte sont :
 - La capacité du service à répondre aux attentes des usagers ;
 - L'alignement du service sur les priorités et les orientations stratégiques du Gouvernement, en matière de simplification des procédures administratives, de lutte contre la corruption, de la célérité dans le traitement des dossiers...
- **la qualité du service fournis aux usagers** : Ce critère permet de mesurer la capacité du projet à assurer la célérité dans le traitement des actes, la qualité des services rendus et la sécurité des actes administratifs produits. Il regroupe les éléments d'appréciation ci-après :
 - l'existence d'un document détaillant le mode d'emploi du projet ;
 - la facilité d'accès au service (ergonomie, langue, canaux utilisés, accessibilité) ;
 - le degré de satisfaction des usagers externes au niveau de la qualité, de la crédibilité du contenu et des délais des services rendus ;
 - le pourcentage des usagers qui utilisent ce projet et l'évolution du nombre de ces usagers depuis la mise en place du logiciel ;

- la fiabilité et la pérennité du système mis en place (disponibilité, sécurité et confidentialité).
- **l'amélioration du rendement de l'Administration** : Ce critère vise à évaluer l'impact du projet sur l'organisation interne de l'Administration qui présente le projet, dans ses méthodes de travail et sur les coûts de fonctionnement. La structure administrative ayant déposé le projet doit fournir les éléments suivants :
 - l'estimation des ressources allouées à la conception et à la gestion du projet, notamment pour les ressources humaines, pour les dépenses de fonctionnement... ;
 - l'impact sur la coordination et la communication intra et interservices.
- **La réalisation et la gestion du projet par l'Administration candidate** : Ce critère concerne le contexte général dans lequel le projet a été réalisé :
 - la réalisation du projet doit être en adéquation avec la stratégie et le plan d'actions de la structure administrative concernée ;
 - La qualité du pilotage et du suivi de la réalisation du projet, ainsi que la mise en place d'une équipe de maintenance;
 - Les mesures d'accompagnement du projet (formation des ressources humaines, communication interne et externe autour du projet...)
- **l'économie réalisée par l'Etat et le citoyen** : Ce critère mesure l'impact de l'économie réalisée par l'Etat du fait de la mise en œuvre du projet. Il vise à apprécier également l'économie réalisée par le citoyen en utilisant les moyens développés par le projet. Les éléments d'évaluation pris en compte sont :
 - L'existence de données et d'indicateurs chiffrés concernant l'économie réalisée par l'Etat du fait de l'application du projet ;
 - L'existence de données quantifiables pour mesurer l'économie réalisée par le citoyen qui utilise les applications du projet.

NB : *Notons toutefois qu'au regard des objectifs du prix, des critères d'évaluation en rapport avec l'objectif spécifique de l'année de lancement du prix pourront être ajoutés.*

C – l'évaluation proprement dit :

Deux types évaluations destinées à renforcer la crédibilité du prix sont prévus :

1) sur le terrain :

- Une enquête de Satisfaction conduite auprès des usagers internes et externes ainsi que de l'Administration selon un panel constitué à cette fin.
- Une enquête de spécialistes et experts dans les différents secteurs des TIC. Leur mission sera le contrôle et la validation sur le terrain, des fiches d'évaluation issues du formulaire de Préinscription en ligne. Cette phase terrain permettra de vérifier la concordance entre ce qui est dit et ce qui est fait. Eventuellement, de relever les écarts en vue de formuler des recommandations dans le cadre du creuset des bonnes pratiques.

2) Séances de la commission (les délibération):

Les délibérations de la Commission se déroulent à huis clos et sont sanctionnées par un procès-verbal signé par ses membres. La Commission peut décider de ne pas décerner de Prix, si elle juge qu'aucun des projets ne le mérite. De même, un projet peut remporter deux ou les trois catégories du prix.

Les autres structures membres de la commission;

- Société Nationale de Développement Informatique (SNDI)
- Bureau National d'Etudes Techniques et de Développement (BNETD)
- Chambre de Commerce et d'Industrie de Côte d'Ivoire (CCI-CI)
- Chambre de Commerce et d'Industrie Française en Côte d'Ivoire

- Union Nationale des Entreprises de Télécommunication de Côte d'Ivoire (UNETEL)
- Groupement des Opérateurs des Technologies de l'Information et de la Communication (GOTIC)
- Syndicat National des Informaticiens du secteur public de Côte d'Ivoire (SYNINF-CI).

La Commission de sélection comprend :

- un (01) représentant du Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative ;
 - un (01) représentant du Ministère de la Poste, des Technologies de l'Information et de la Communication ;
 - un (01) représentant de la Société Nationale de Développement Informatique (SNDI) ;
 - un (01) représentant du Bureau National d'Etudes Techniques et de Développement (BNETD) ;
 - un (01) représentant de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Côte d'Ivoire (CCI-CI) ;
 - un (01) représentant de la Confédération Générale des Entreprises de Côte d'Ivoire (CGECI) ;
 - un (01) représentant de la Chambre de Commerce et d'Industrie Française en Côte d'Ivoire ;
 - un (01) représentant de l'Union Nationale des Entreprises de Télécommunication de Côte d'Ivoire (UNETEL) ;
 - un (01) représentant du Groupement des Opérateurs des Technologies de l'Information et de la Communication (GOTIC) ;
 - un (01) représentant du Syndicat National des Informaticiens du secteur public de Côte d'Ivoire (SYNINF-CI).
- Les partenaires techniques et financiers à la réalisation du Prix de l'année en cours peuvent intégrer à leur demande la commission de sélection.