

- **Rapport : L'INNOVATION EN MATIÈRE DE PRESTATION DES SERVICES PUBLICS.**

- **Salle :** OUJDA

- **Date :** 22-11-2018

- **Code de la session :** SOU 24

Présenté par :

- **ZAKAR Naoufal**
- **PEYREGNE Mathilde**

- **Pannel :**

- **M. Azad Jafarli :** chef de l'administration de l'agence « AZAN »
- **M.Tagi Tagizade :** Directeur du centre d'innovation

- **Intervenants :**

- **M. Jean-Mary Kauza :** Chef de la branche Onusienne des service publique.
- **M. George Mutabaazi :** Président d'ULGA (Uganda Local Governments Association).
- **Mme. Everline Aketch :** Secrétaire sous-régional de l'Afrique anglophone (Afrique de l'Est et de l'Ouest) à l'ISP- Services publique international
- **M. Tatswo Igarashi :** Maire de Sukuba ,Japon
- **M. Azad Jafarli :** chef de l'administration de l'agence « AZAN »

- **Introduction :**

Les services publics sont ce qui rendent les administrations publiques aux citoyens, se sont aussi un moyen d'interaction entre eux, Pour améliorer la prestation de services les institutions publique doivent être plus efficaces, efficaces, transparentes et inclusives.

Cette session sera dédiée pour répondre a différentes question dont :

- Quelle place pour l'innovation en matière de l'amélioration de la prestation de service ?
- Quel est le rôle des technologies ?
- Quels sont les principe de la prestation de services publique ?
- Quels partenariat pour ce genre de services ?

• **Partie 1 : les principes de la prestation de service publique.**

Comme l'a éclairé M. Jean-Mary Kauza, les services publics sont le droit de tout citoyen avec équité, ils doivent faire l'objet de transparence, d'inclusion, d'efficacité, d'efficience et de responsabilité.

Pour remplir ces conditions, les institutions publiques, étant les fournisseurs de ces services, doivent améliorer la prestation de service par le biais de l'innovation, cette dernière est considérée une condition préalable au développement, étant une composante intégrante des objectifs du développement durable.

Les administrations publiques ont souvent été critiquées pour leurs pratiques bureaucratiques et leur manque d'innovation au niveau de la prestation de service. il a été indiquer aussi que le copiage des innovations d'autres administrations pourrait s'avérer néfaste.

Pour inciter les gouvernement a innover l'organisation des Nation Unis amis en place, en 2003, le programme UNPSA¹. Le Prix des Nations Unies pour le Service public est une distinction internationale d'excellence dans le Service public. Ils récompensent la créativité et les contributions des institutions publiques du monde entier. Le prix est attribué suivant les 5 catégories suivants :

1. *Promouvoir la prévention et lutter contre la corruption dans la fonction publique*
2. *Améliorer la prestation de services*
3. *Améliorer la participation à la prise de décision grâce à des mécanismes innovants*

4. Améliorer la gestion des connaissances dans le secteur publique

5. Promouvoir une prestation des services publics tenant compte des sexo-spécificités.

Selon l'expérience internationale de UNPSA, il a été constaté que tout pays pourrait innover, et que plus un pays confronte de problèmes plus il sera incité à innover. Et d'après cette expérience 8 moteurs d'innovation ont été distingués :

1. Innovation doit provenir de l'intérieure.
2. Transformation efficace des capacités des gouvernements.
3. L'innovation doit être basée sur les valeurs et les principes.
4. La participation des communautés.
5. Le renforcement des capacités.
6. La diversité des contributeurs.
7. La pensée à long terme.
8. L'évaluation par le biais de la mesure du changement et l'impact

L'intervention de M. George Mutabaazi a démontré que les services doivent être offerts par les gouvernements locaux, pour répondre au mieux aux besoins de la population locale. La décentralisation et la participation des citoyens au processus présentent donc des avantages considérables en matière de prestation de services.

Il a été aussi constaté que les pays africains n'ont pas une approche pratique de la décentralisation, et sont confrontés à des contraintes qui affectent la performance de leurs gouvernements locaux qui sont comme suit :

- Problème de financement des gouvernements locaux.
- Manque de clarté entre gouvernements locaux et les autorités centrales.
- Niveau bas de la conscience civique des citoyens.

Madame Everline Aketch a démontré que les partenariats Public-Public pourraient s'avérer bénéfiques pour l'amélioration des services publics, et que ceux-ci permettront d'éviter les échecs des partenariats public-privé.

Partie 2 : Les modèles réussis de prestation de services publics :

Des intervenants ont présenté des modèles réussis de prestation de services dans leurs villes, dans un premier lieu on distingue M. Tatswo Igarashi, Maire de la ville japonaise Sukuba, qui a démontré que la mission de la ville de Sukuba était d'améliorer le bien être grâce à la technologie et à la science et qui mis en place un centre d'innovation et de recherche, la ville a aussi la population la plus diversifiée sur l'échelle nationale, comme un taux élevé de chercheurs par rapport à la population locale (226.000 habitants dont : 20.000 chercheurs, 8000 docteurs et 4 prix Nobel). Sukuba s'est montrée très innovante en matière de prestation de services, avec l'automatisation robotique qui a permis de faciliter la prestation de service, et la diminution du temps de travail de 80%, ce qui permet une économie de temps et d'argent.

Sukuba a aussi mis en œuvre le projet « Société 5.0 » ou « Super Smart Society ». L'objectif est de fournir une infrastructure sociétale commune pour une nouvelle forme de prospérité, basée sur une plate-forme de services avancée, ce qui permettra la facilitation des services et la réduction des émissions de CO2.

Par la suite M. Azad Jafarli a présenté une agence d'État pour les services gouvernementaux aux citoyens en Azerbaïdjan. L'objectif de l'agence est de rendre les services plus efficaces, plus transparents et plus facilement accessibles aux citoyens en utilisant la technologie moderne. « AZAN » a reçu Le Prix des Nations Unies pour le Service public, en innovant en matière d'efficacité, d'efficience et de transparence des services.

Cela définit l'importance des technologies modernes dans l'amélioration des prestations de services.

- **Conclusion :**

L'innovation serait donc une nécessité pour les administrations publiques pour pouvoir améliorer la prestation des services publics. Ce qui dépend des transformations de la capacité des gouvernements à créer un environnement de bonne gouvernance et des institutions publiques compétentes, efficaces, inclusives, transparentes et responsables.

La technologie jouerait un rôle prépondérant dans l'amélioration des services publics, comme aussi des partenariats Public-Public .

- **Report :** **INNOVATION IN THE DELIVERY OF PUBLIC SERVICES.**
- **Hall :** OUJDA
- **Date :** 22-11-2018
- **Code of the session :** SOU 24

Presented by:

- **ZAKAR Naoufal**
- **PEYREGNE Mathilde**

- **Pannel :**

- **Mr. Azad Jafarli :** Head of the Administration Dept. of the Agency “AZAN”
- **Mr.Tagi Tagizade :** Director of an innovation center

- **Speakers:**

- **Mr. Jean-Mary Kauza :** Head of the UN Branch of Public Service.
- **Mr. George Mutabaazi :** President of ULGA (Uganda Local Governments Association).
- **Ms. Everline Aketch :** Sub-Regional Secretary of Anglophone Africa (East and West Africa) at ISP- International Public Services
- **Mr. Tatswo Igarashi :** Mayor of Sukuba ,Japan
- **Mr. Azad Jafarli :** Head of the Administration Dept. of the Agency “AZAN”

- **Introduction :**

Public services are what public administrations deliver to the citizens. These are also a means of interaction between them. To improve the delivery of services, public institutions must be more efficient, effective, transparent and inclusive.

This session will be dedicated to answering various questions including:

- What place for innovation in improving service delivery?
- What is the role of technologies?
- What are the principles of public service delivery?
- Which partnership for this kind of services?

- **Part 1: Principles of public service delivery.**

As Mr. Jean-Mary Kauza rightly pointed out, public services are the right of every citizen to equity, they must be transparent, inclusive, effective, efficient and accountable.

To meet these conditions, as public institutions, the providers of these services, must improve service delivery through innovation, and the latter is considered a prerequisite for development, as it is an integral component of the sustainable development goals.

Public administrations have often been criticized for their bureaucratic practices and lack of innovation in service delivery. It was pointed out that copying innovations of other administrations could be harmful.

To encourage the government to innovate, the United Nations Organization set up in 2003, the UNPSA program². The United Nations Public Service Award is an international distinction of excellence in the delivery of Public Service. They reward the creativity and contributions of public institutions worldwide. The prize is awarded based on the following 5 categories:

- 1. Promote the prevention and the fight against corruption in public service*
- 2. Improve service delivery*
- 3. Improve participation in decision-making through innovative mechanisms*
- 4. Improve knowledge management in the public sector*
- 5. Promote gender-specific public service delivery.*

According to the UNPSA international experience, it was acknowledged that any country could innovate, and that the more a country encounters problems, the more it will be encouraged to innovate, and according to this experience 8 innovation drivers were distinguished:

9. Innovation must come from inside.
10. Effective transformation of government capacities.
11. Innovation must be based on values and principles.
12. Community participation.
13. Capacity building.
14. Diversity of contributors.
15. Long-term thinking.
16. Evaluation through measurement of change and impact

The intervention of Mr. George Mutabaazi highlighted the need for public services to be delivered by the local governments in order to meet better the needs of the local people. Decentralization and citizen participation in the process have therefore significant benefits in terms of service delivery.

It was also noted that African countries do not have a practical approach to decentralization, and are confronted with constraints affecting the performance of their local governments, which are as follows:

- Funding problem of local governments.
- Lack of clarity between the powers of local governments and the ones of central authorities.
- Low level of civic awareness of citizens.

Mrs. Everline Aketch demonstrated that public-public partnerships could be beneficial for improving public services, and that the latter help to avoid the failures of public-private partnerships.

Part 2: Successful models of public service delivery:

Some speakers presented successful models of service delivery in their cities. Firstly, Tatsuo Igarashi, Mayor of the Japanese City of Sukuba, who demonstrated that the mission of the City of Sukuba was to improve the welfare of the citizens, thanks to technology and science. The city set up a center for innovation and research, the city also has the most diverse population on the national scale, with a high rate of researchers compared to the local population (226,000 inhabitants including: 20,000 researchers, 8,000 doctors and 4 Nobel Prize winners). Sukuba proved to be very innovative in service delivery, with robotic automation contributing to facilitating service delivery and reducing working hours by 80%, what contributes to time and money saving.

Sukuba has also implemented the project "Society 5.0" or "Super Smart Society". The aim is to provide a common societal infrastructure for a new form of prosperity, based on an advanced service platform, what enhances the facilitation of services and the reduction of CO2 emissions.

Mr. Azad Jafarli presented after a state agency specialized in the delivery of government services to the citizens, in Azerbaijan. The goal of the agency is to make services more efficient, more transparent and more accessible to citizens by using modern technology. "AZAN" received the United Nations Public Service Award, for its innovation in terms of efficiency, effectiveness and transparency in terms of service delivery.

This defines the importance of modern technologies in improving service delivery.

- **Conclusion :**

Innovation is therefore a necessity for public administrations in order to improve the delivery of public services. This depends on transformations in the ability of governments to create an environment of good governance and competent, efficient, effective, inclusive, transparent and accountable public institutions.

Technology should play therefore a leading role in improving public services, as well as in the establishment and execution of public-public partnerships.