

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE  
Union – Discipline – Travail



**RAPPORT TRIMESTRIEL DE SUIVI – JANVIER à MARS 2021**



Vu des participants lors de l'Atelier du CSME à Grand-Bassam



## SOMMAIRE

- I. Introduction
- II. Résultats planifiés et résultats obtenus en 2021
- III. Analyse des écarts et défis majeurs
- IV. Financement des activités
- V. Difficultés et mesures correctives
- VI. Perspectives et recommandations

## I. Introduction

Le Programme National d'Appui aux Réformes Institutionnelles et à la Modernisation de l'Etat (PRIME) a pour missions d'accompagner la réforme de l'Etat et la modernisation de l'administration publique.

Institutionnalisé à travers l'arrêté n°441/PM/CAB du 25 juillet 2018 du Premier Ministre, le PRIME accompagne les projets de modernisation des Institutions, des Ministères, des Collectivités locales et des acteurs non étatiques dans une perspective d'amélioration de la qualité des services publics.

Au cœur de l'action du PRIME figurent en bonne place, la recherche d'un fonctionnement plus efficient des Institutions démocratiques et la construction d'une administration publique plus performante, orientée vers le développement, et capable de répondre aux attentes des populations et de favoriser les initiatives du secteur privé.

A cet effet, le PRIME est articulé autour des trois (3) composantes ci-après :

- Renforcement des Institutions démocratiques, de la participation citoyenne et de l'action gouvernementale
- Renforcement des capacités de l'administration publique
- Coordination et suivi du projet

Le présent rapport fait le bilan des actions conduites par le Programme au cours du premier trimestre 2021.

## II. ACTIVITES PLANIFIEES SUR LA PERIODE

Au cours de la période sous revue, les activités planifiées et inscrites dans le PTA, concernaient la composante 1 du Programme "Renforcement des Institutions démocratiques, de la participation citoyenne et de l'action gouvernementale" :

- Activité 1 : Elaborer des solutions digitales pour améliorer la gestion de proximité et la participation citoyenne dans la commune de Yopougon
- Activité 2 : Développer un dispositif de mesure du niveau de satisfaction des usagers du service public

A ces activités, il convient d'ajouter la poursuite du processus d'élaboration du Cadre Stratégique de Modernisation de l'Etat (CSME) et l'élaboration de la phase 2 du PRIME ; toutes deux inscrites dans le plan d'initiation de projet destiné à formuler la prochaine phase du projet.

## III. ACTIVITES REALISEES SUR LA PERIODE

### III-1. ACTIVITES INSCRITES DANS LE PTA

**Activité 1 : Elaborer des solutions digitales la gestion de proximité et la participation citoyenne dans la commune de Yopougon**

Au cours de la période sous revue, les équipes du PRIME et de l'ONG YopCréaLab, partenaire d'exécution, ont travaillé au cadrage de l'initiative.

Au terme de plusieurs séances de travail, un document projet a été élaboré afin d'affiner tous les contours du projet (cibles, calendrier de réalisation, plan de communication et de sensibilisation, plan de sortie, etc). Ainsi, à l'issue du diagnostic réalisé, il a été arrêté que soient développées trois (3) applications digitales pour améliorer la gestion des problématiques suivantes :

- Demande et retrait des actes d'état civil (extraits de naissance, acte de mariage, certificat de décès, etc)
- Prise de RDV automatique pour les programmations et gestion des formalités de mariages
- Saisine des services de la Mairie pour signaler des cas de nuisance dans les quartiers (nuisance sonore, insalubrité, congestion de la voie publique, problème d'assainissement, insécurité, problème de voisinage, non-respect du code de la route, etc).

Un projet de convention avec la Mairie de Yopougon a également été préparé pour formaliser les engagements des parties prenantes au projet.

La phase 2 du projet portant sur le développement des applications dans le cadre d'un hackaton sera réalisée au cours du deuxième trimestre.

Figure 1 : Séance de travail- Mairie de Yopougon, l'ONG YOP.CREALAB et le PRIME



**Activité 2 : Développer un dispositif de mesure du niveau de satisfaction des usagers du service public**

Dans le cadre de la modernisation de l'Administration publique, le Gouvernement a entrepris plusieurs réformes tendant à améliorer la qualité des services fournis par l'Administration publique et à mettre ainsi, un terme aux critiques dont elle est l'objet.

Les usagers du service public reprochent, en effet à l'Administration, principalement, la lourdeur et la lenteur de ses processus d'organisation et de fonctionnement, ainsi que son manque de transparence.

Faute d'un cadre formel de dénonciation et de mesure de la satisfaction des usagers du service public, ces récriminations s'expriment de manière informelle pendant que le sentiment de toute-puissance et d'impunité se renforce au niveau des agents de l'Administration, favorisant ainsi des dérives dans la manière de servir.

C'est pour combler cette faiblesse structurelle et fonctionnelle que l'Observatoire du Service Public (OSEP) a entrepris de se doter d'un dispositif de mesure du niveau de satisfaction des usagers du service public.

Le PNUD, à travers le PRIME, accompagne ce processus à travers notamment la fourniture de bornes interactives de collecte et de données et la mobilisation de de l'Institut National de la Statistique pour accompagner la conception, le déploiement et l'exploitation d'une application digitale qui facilitera la mesure régulière du niveau de satisfaction des usagers des secteurs suivants :

- Etat civil
- Justice
- Environnement
- Logement et Foncier
- Emploi
- Santé
- Education /formation
- Sécurité
- Transport

Au cours de la période sous revue, les équipes du PRIME, de l'OSEP et de l'INS ont travaillé sur la finalisation des lignes directrices du dispositif à construire pour la conduite des enquêtes. Des termes de référence ont été également élaborés pour servir de base au contrat d'assistance à établir avec l'INS. Les spécifications techniques ont aussi été finalisées pour l'acquisition des bornes interactives de collecte des données d'enquête.

Le trimestre 2 sera consacré à la phase de développement de l'application digitale et à la conduite de l'enquête.

Figure 2 : Séance de travail – OSEP-PRIME



### **III-2. ACTIVITES HORS PTA**

Les activités hors PTA concernent les activités inscrites dans le plan d'initiation de projet conclu entre le Gouvernement et le PNUD pour principalement élaborer le PRIME 2. Deux activités sont concernées.

#### **Activité 3 : Formulation de la phase 2 du PRIME**

Le processus de formulation du PRIME 2 a été amorcé avec la tenue de plusieurs séances de travail. L'Expert Senior Gouvernance mobilisé à cet effet par le PNUD a ainsi eu des rencontres avec les équipes de la Primature, du Ministère de la Modernisation de l'Administration, du Ministère de la Fonction Publique et avec le Secrétariat Général de l'Assemblée nationale.

Ces rencontres ont permis de dégager les premières orientations qui ont permis d'esquisser les grands contours du prochain PRIME. Le processus sera poursuivi et achevé au cours du trimestre 2.

#### **Activité 4 : Elaboration du Cadre Stratégique de Modernisation de l'Etat (CSME)**

Le PRIME accompagne le Ministère en charge de la Modernisation de l'Administration dans l'élaboration du Cadre Stratégique de la Modernisation de l'Etat (CSME), document unique de référence de toutes les interventions en matière de modernisation de l'Administration et de l'Etat.

Dans ce cadre, il a été organisé du dimanche 14 au mercredi 17 mars 2021, au Suprême Hôtel sis à Grand-Bassam, un atelier technique de revue et d'amélioration du projet de document du CSME élaboré par un Consultant mobilisé par le PRIME.

L'objectif principal de la rencontre était d'améliorer le projet de document du CSME. De façon spécifique, il s'agissait de : (i) analyser et améliorer les éléments de la partie du diagnostic du CSME; (ii) de pré-valider les propositions faites par le consultant sur la vision du gouvernement, les valeurs et principes directeurs, les axes stratégiques du CSME et (iii) valider les prochaines étapes du processus de finalisation du CSME.



Au terme de cette rencontre, un draft du CSME est disponible et la feuille de route pour sa finalisation et son adoption a été validée.

Figure 3 : Photo de famille - Atelier du CSME



#### **IV. ANALYSE DES ECARTS ET DEFIS MAJEURS**

Les activités planifiées connaissent un niveau de réalisation satisfaisant. Toutefois, sous – activités exécutées n’ont pas généré de coûts car étant exclusivement des activités de préparation des actions terrain. Le taux de décaissement s’en trouve donc fortement impacté et reste faible. Cette difficulté sera levée au cours du trimestre 2 avec l’exécution et la finalisation des actions engagées ainsi que la liquidation des dépenses y afférentes.

#### **V. FINANCEMENT DES ACTIVITES**

La mise en œuvre de ces activités a été possible grâce au financement conjoint de l’Etat (trésor public) et du PNUD.

| ACTIVITES           | INTITULE  | BUDGET<br>(USD) |               | DEPENSES      | TAUX<br>D'EXECUTION<br>(%)                         |
|---------------------|---|-----------------|---------------|---------------|--|
|                     |   | ETAT            | PNUD          |               |  |
| <b>ACTIVITE I</b>   | Elaborer des solutions digitales pour améliorer la gestion de proximité et la participation citoyenne dans la commune de Yopougon | -               | <b>20 000</b> | <b>0</b>      | <b>0%</b>  |
| <b>ACTIVITE II</b>  | Mettre en place un dispositif de mesure régulière et d'analyse du niveau de satisfaction des usagers du service public            | -               | <b>51 000</b> | <b>0</b>      | <b>0%</b>  |
| <b>ACTIVITE III</b> | Formuler la phase 2 du PRIME  | -               | -             | -             | <b>Pris en charge dans le cadre du PIP PRIME 2</b> |
| <b>ACTIVITE IV</b>  | Finaliser le processus d'élaboration du Cadre Stratégique de Modernisation de l'Etat  | <b>55 000</b>   | -             | <b>20 000</b> | <b>36%</b>   |
| <b>TOTAL</b>        |   |                 |               |               |  |

## VI. PERSPECTIVES

Le trimestre 2 devrait voir la finalisation de l'ensemble des activités. Le taux de décaissement devrait à fin juin se situer autour de 100%. Un suivi rapproché est mis en place pour la réalisation de cet objectif.