

L'innovation publique : la nouvelle voie pour la modernisation du service public en Algérie

Debbi Ali Université de M'sila

Résumé : Le service public en Algérie demeure l'objet de plusieurs critiques malgré les efforts de l'administration publique enregistrées. En effet, le citoyen algérien conteste la lourdeur des procédures administratives, et réclame une amélioration de la qualité de service offert pour mieux satisfaire le besoin public. Ce papier a pour objectif de mettre en relief l'importance de l'innovation dans l'ensemble de ses formes : produit, service, process, stratégique, rhétorique, technologique, et autres, dans la réussite d'un nouvel élan de la modernisation du service public en Algérie. Nous avons démontré que l'innovation publique pourrait moderniser le service public en Algérie ce qui conduit à plusieurs apports : diffusion de la technologie, gain du temps, rationalisation des dépenses publiques, service public innovant, stimulation et orientation du besoin public.

Mots clés : Innovation publique, Service public, Formes d'innovation, Modernisation.

ملخص : إن المرفق العام في الجزائر يواجه العديد من الانتقادات رغم الجهود المبذولة من طرف الإدارة العمومية لتحسينه. في الواقع، المواطن الجزائري يشكو من ثقل الإجراءات الإدارية و يطالب بتحسين الخدمة العمومية من أجل اشباع حاجاته. يهدف هذا العمل البحثي إلى تبيان أهمية الابداع بمختلف أشكاله : منتج، خدمة، سيرورة، استراتيجية، تعليمي، الاتصالي، وسائر الأشكال الأخرى من الابداع، في تكريس وانجاح النقلة النوعية لعصرنة المرفق العمومي في الجزائر. لقد بينا في هذه الورقة بأن الابداع العمومي يساهم في عصرنة المرفق العمومي في الجزائر لاسيما : نشر وتعميم التكنولوجيا، اقتصاد الوقت، ترشيد النفقات العمومية، ارساء مرفق عمومي مبدع، تحفيز و توجيه احتياجات المواطنين.

كلمات مفتاحية : ابداع عمومي، مرفق عمومي، أشكال الابداع، عصرنة .

Abstract: The public service in Algeria is undergoing of several criticisms despite the efforts of the public administration. Indeed, the Algerian citizen challenges the cumbersome administrative procedures, and calls for an improvement in the quality of service offered to better meet the public need. This paper aims to highlight the importance of innovation all its forms: product, service, process, strategic, rhetoric, technological, and others, in the success of a new momentum of the modernization of the public service in Algeria.. We have demonstrated that public innovation could modernize the public service in Algeria, which leads to several contributions: diffusion of technology, saving of time, rationalization of public expenditures, innovative public service, stimulation and orientation of the public need.

Key words: Public innovation, public service, forms of innovation, modernization.

I INTRODUCTION

Depuis deux décennies, l'Algérie a procédé à plusieurs démarches pour améliorer le rendement et la qualité du service public, l'objet de plusieurs critiques. En effet, le citoyen algérien qui compare ce que propose l'administration publique en matière de service public avec le service public rendu dans les pays développés, découvre les limites du service public algérien et réclame son amélioration. Une demande légitime vu les dotations budgétaires dégagées pour les différents services publics, ainsi que les intentions et les objectifs déclarés par les managers publics en vue d'amélioration de service public. Et comme le service public est la question qui nécessite la contribution des différents services ministériels, son amélioration passe certainement par une forte coopération et coordination et des niveaux importants de concertation. La direction de la réforme administrative était depuis plus de deux décennies le point de relai qui est chargé par l'encouragement d'amélioration du service public. Or, bien que la tutelle de cette direction fût accordée tantôt à la présidence, tantôt au chef de gouvernement, son influence restait limitée, et les démarches de la réforme de l'administration publique n'ont pas atteint tous les objectifs. Alors, le gouvernement algérien est passé à un nouveau mécanisme présenté par l'observatoire national du service public, qui n'a pas encore livré ses résultats.

Alors, il nous semble que l'administration publique demeure figée dans les méthodes traditionnelles d'amélioration du service public, alors qu'elle devrait penser à des nouvelles voies d'amélioration. D'après nos travaux ces dernières années, il paraît indispensable que l'administration publique algérienne s'oriente vers la voie de l'innovation pour améliorer le service public en matière de qualité et de différenciation ! Ce papier répond à la question suivante : **comment contribue l'innovation publique à la modernisation du service public en Algérie ?**

II LE PROCESSUS D'INNOVATION DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE : UNE REALITE QUI REPOSE SUR DES MOBILES D'INVENTION ?

Même si l'innovation est une priorité des gouvernements qui procède à des politiques d'incitation et de promotion de l'innovation et de renforcement du système national d'innovation pour assurer le développement économique, le secteur privé demeure le premier créateur des innovations. Malgré ces jugements, l'administration publique dans les différents pays, dont l'Algérie, et sous l'influence de plusieurs facteurs enregistre en permanence des innovations de différents ordres, qui portent des caractéristiques spécifiques par rapport au secteur privé.

A *Innovation publique : contenus et formes spécifiques à l'administration publique*

La littérature considère l'innovation au sens de ROGERS (1995) comme « une idée, une pratique ou un objet qui est perçu comme nouveau par les acteurs, peu importe s'il l'est vraiment ». La

principale spécificité de l'innovation réside dans la nouveauté, et la capacité de cette nouveauté de créer le changement attendu. En effet, comme le changement est une situation normale, l'innovation constitue normalement la règle dans la vie des organisations, privés comme publiques.

Et plus précisément, au sens de KIMBERLY (1981), l'innovation est « Un programme, un produit ou une technique qui est perçu comme nouveau par l'individu ou le groupe d'individus considérant son adoption et qui, au sein de l'organisation où elle est mise en place affecte la nature, la localisation, la qualité et/ou la quantité de l'information disponible pour la prise de décision. » (ALCOUFFE et al, 2003). L'innovation ne nécessite pas de nouveautés matérielles ! Elle peut être un arrangement original d'un certain nombre d'éléments existants.

En outre, si l'innovation peut apparaître dans un contexte de changement organisationnel, elle peut aussi déclencher la vague de changement. HARTLEY (2005) estime qu'on considère une innovation sauf si elle génère un changement et produit des impacts évidents sur l'organisation. De ce fait, l'auteur a préféré la définition des innovations proposé par MOORE et al. (1997) et qui inclut cette condition : « those changes worth recognizing as innovation should be new to the organization, be large enough, general enough and durable enough to appreciably affect the operations or character of the organization ».

Alors, l'innovation est capable d'apporter les changements attendus dans l'administration publique, et elle est indispensable pour apporter le changement attendu depuis longtemps dans le service public algérien. Ainsi, l'innovation possède du caractère dynamique, qui permet de reproduire des nouvelles innovations, ce qui constitue un élément central pour un réel déclenchement d'une vague de changement. Le service public algérien est en besoin d'une vraie vague de changement pour réaliser la réforme profonde nécessaire qui assure la rupture avec l'ancien paradigme du service public toujours critiqué.

La littérature enregistre même une définition spécifique au secteur public de l'innovation. Par exemple, ALBURY (2005) donne la définition suivante : « Successful innovation is the creation and implementation of new processes, products, services and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes, efficiency, effectiveness or quality. » Il joint la notion de réussite à la notion d'innovation : il y a innovation lorsque l'implantation est réussie. Il indique que l'innovation confronte deux enjeux majeurs. La succession démocratique peut faire qu'une innovation pourrait être abandonnée par une nouvelle équipe politique. Le second enjeu, la préoccupation de l'innovation managériale ne prend pas une place centrale par rapport aux préoccupations primordiales des citoyens dont les besoins doivent être satisfaits.

La condition de réussite est nécessaire car une large partie des processus d'innovations ne s'achèvent pas par la réalisation des objectifs initiaux. Ainsi, des innovations externes « importées » du secteur public « se déforment » lors de sa mise en place dans les organisations publiques.

A notre avis, ce qui manque la réforme dans l'administration publique est bien la réussite d'implantation et l'achèvement d'implémentation de nouveaux modes de management. Dès lors, l'innovation est appelée à stimuler l'administration publique pour assurer la réussite des nouvelles formes de service public, et en conséquence la réussite de la modernisation du service public.

CLEGG et al. (1996) met en évidence l'importance des réseaux dans ces diffusions de l'innovation : « networks encompass a loosely coupled cellular structure of value adding activities that constantly introduce new materials and elements ». Les réseaux internes et externes tendent à se concentrer sur les rapports relativement formels entre les organismes, supposent la circulation de l'information à travers les voies existantes, où chaque acteur a l'égalité des chances à engager un contact avec d'autres acteurs dans le réseau.

GODOWSKI (2001) rassemble ces approches de définition de l'innovation : « Une innovation est une idée nouvelle qui peut être soit 1)- une recombinaison d'idées anciennes, soit 2)- un schéma qui modifie l'ordre du présent, soit 3)- une formule ou une approche unique perçue comme nouvelle par les individus concernés. Elle contribue à augmenter le stock de connaissances dont disposent les managers, qui prend la forme d'améliorations ou d'ajouts apportés à l'ensemble des techniques, pratiques et méthodes de gestion, et exerce donc un impact direct sur le mode de management ». Les origines de ces innovations managériales sont dans les processus internes de l'organisation, mais aussi elles peuvent être externes (Damanpour, 1991).

Pour moderniser le service public en Algérie à la base de l'innovation, il fallait penser à plusieurs voies :

- Recombiner des services publics existants
- Modifier la structure de fonctionnement des services existants.
- Proposer des nouveaux services publics pour satisfaire le besoin des citoyens.
- Proposer des nouvelles idées de service public et stimuler le besoin public

D'après toutes ces définitions, retenons le caractère principal de l'innovation managériale : la nouveauté apportée à la vie d'une organisation. Ce qui est important, c'est la source de la nouveauté : interne ou externe ; et en conséquence on pourrait parler de deux types de diffusion : émergence de l'innovation au sein même de l'organisation, et transfert d'une innovation externe, souvent propre au secteur d'activités.

Les enjeux de diffusion des innovations et la question de réussite de leur implantation prennent une place centrale dans la théorie de la diffusion des innovations. Se posent alors les questions des facteurs qui favorisent l'émergence des innovations, ainsi que les contraintes et les enjeux d'implantation des nouveaux outils et processus. Nous donnons à « diffusion » le sens de ROGERS (1983,1995), c'est-à-dire de déploiement d'une chose (something) : procédure, processus, idée, dans une population. Pour que l'émergence soit large, l'innovation doit porter « une nouveauté », avoir une acceptation chez les adoptants.

On dit que la diffusion se produit quand une technique innovatrice a été adoptée par une organisation. La diffusion n'est pas automatique et les retombées de l'innovation et de sa facilité de progrès est sujette à des facteurs favorables existant dans son environnement (ROGERS, 1995,1983). De ce fait, la notion de diffusion est dépendante des « facteurs favorables » et des contraintes !

B Les mobiles d'innovation dans l'administration publique :

En effet, si l'innovation devient un processus encré dans l'administration publique, ce sont des facteurs multiples qui poussent l'administration publique à l'international à innover. Nous pouvons résumer ces facteurs – mobiles dans les points suivants :

- Plusieurs écrits expliquent la montée de l'innovation par la demande accrue du marché. Il semblait que les entreprises viennent dans le premier ordre des acheteurs des innovations industrielles et technologiques. Or, des études montrent que le secteur public pourrait être le premier acheteur des innovations, ce qui augmente la demande et favorise l'innovation dans le pays. DALPE et DEBRESSON (1989) montre d'après une enquête réalisé au Canada, que le secteur public, y compris l'administration publique, constitue le premier acheteur et utilisateur des innovations au Canada. Les auteurs considèrent que l'augmentation de la demande sur les innovations par le secteur public est une forme d'intervention pour renforcer le développement technologique et l'innovation. Et si la demande sur l'innovation existe, l'administration publique va développer certainement ses propres innovations publiques, par ses propres moyens et ses propres compétences.
- La préoccupation de l'amélioration de la performance publique : l'administration publique a développé des systèmes de mesure et de pilotage de la performance pour améliorer sa performance dans les différentes dimensions : efficacité, efficience et pertinence. De ce fait, elle va proposer des nouveaux services, et de revoir ses processus d'action pour s'assurer de la réalisation de la performance. L'administration publique a développé même des innovations managériales pour suivre sa performance, telle que les indicateurs de performance (DEBBI, 2008). La quête de la performance engendre « une tension » favorable à la dynamisation des processus d'innovation publique. L'appareil administratif mise sous tension est plus créateur car elle cherche des réponses en permanence, dans l'innovation publique.

- L'action publique se développe en parallèle avec le développement du besoin public suivant les mutations que connaissent la société et l'économie. En effet, le principal objectif de l'action publique est de répondre aux besoins des citoyens et des différents acteurs sociaux et économiques. Ces besoins qui ne cessent pas de se multiplier et de diversifier suite aux mutations sociales et économiques, elles nécessitent des réponses appropriées en recourant à l'innovation pour proposer les nouveaux services nécessaires. Les mutations concernent dans les dernières années le facteur technologique, ce qui a amené l'administration publique à adopter des innovations, à l'interne, ou l'importer de l'externe pour faire aux nouvelles demandes des citoyens. Les TIC ont joué un rôle central dans cette équation : citoyen déclare ses impôts et imprime son acte de naissance chez soi, via internet ! On propose même des améliorations dans la gestion publique à travers des innovations publiques comme le cas de la plateforme électronique d'implication des citoyens dans le management des communes à la Corie du Sud (MIDUK.K, 2014).
- La préoccupation de réduire les coûts et de rationalisation : l'administration publique est appelée à réduire les coûts de ces activités. La satisfaction des besoins de citoyens n'est requise à n'importe quel prix. On cherche à satisfaire les besoins publics mais avec les moindres coûts pour atteindre l'efficacité. Il s'agit de rationaliser la consommation des crédits alloués et de faire mieux avec peu d'argent, notamment dans l'économie d'austérité et des crises que connaissent les différents pays depuis la crise économique et financière mondiale. Il faut rappeler d'ailleurs que la dynamique d'innovation crée et le nombre énorme d'innovations parues, dans la crise pétrolière des années 70 donne l'exemple pour cet élément.
- Les politiques publiques : l'administration publique subit des pressions de la part des hommes politiques, les ministres en premier ordre. Les hommes politiques qui lancent des nouvelles politiques publiques demandent à l'appareil administratif d'accompagner ces politiques et de proposer les mesures nécessaires pour faire réussir ces politiques. Dès lors, les managers publics se lancent dans des processus d'innovation pour répondre à ces exigences, et alors de faire naître des innovations publiques, qui pourraient subsister plus que les politiques publiques elles même ! Ainsi, plusieurs hommes politiques « aventuriers » voient indispensable de réformer certaines actions et institutions publiques, et proposent des plans de réforme plus au moins clairs, définis et encadré. Ces démarches de réformes « stimulent » le processus d'innovation dans l'administration publique. Les innovations publiques sont en effet le garant de la réussite de ces réformes.
- L'innovation vient dans plusieurs cas au secours des décideurs publics pour gagner de la légitimité auprès des différentes parties prenantes, y compris les citoyens. Avoir une légitimité est plus facile et rapide dans le cas de la proposition des innovations, notamment les innovations sociales. Ce constat amène certainement à transformer l'administration publique à un appareil d'innovation pour réussir le défi de la légitimation.

L'ensemble de ces mobiles concernent le service public : une demande accrue sur des services publics ne cesse pas de se développer, ce qui impose à l'administration publique d'innover pour assurer des nouveaux services publics adéquats aux besoins publics. Ainsi, même si le gouvernement algérien s'est engagé pour proposer des services publics différenciés, ils confrontent toujours les critiques récurrents en particulier en matière de performance et de qualité : la santé et l'éducation en Algérie font l'exemple. L'innovation publique vient pour moderniser les services publics, et réaliser les objectifs de la rationalisation de l'utilisation des budgets publics.

III MULTIPLES FORMES DE L'INNOVATION PUBLIQUE EN FAVEUR DE LA MODERNISATION DU SERVICE PUBLIC ALGERIEN

Par ailleurs, on s'interroge par exemple si les organisations publiques sont vraiment « motivées et intéressées » à innover ? Si le profit mobilise les entreprises à adopter une forte dynamique d'innovation, qu'est-ce qui mobilise les organisations publiques à innover ? Ou bien, les organisations publiques ne font-elles qu'importer du secteur privé ? Pour ROGERS (1995), il y a des facteurs qui favorisent l'innovation dans les organisations : le degré d'avantages que l'innovation apportera à l'organisation ; l'uniformité de l'innovation avec les valeurs existantes des adoptants ; la complexité de l'innovation ; le potentiel de l'idée pour être mis en application, et la facilité d'observer les avantages résultants. Quelles avantages et quelles résultats attendus dans l'administration publique ?

Ces facteurs ont été relus par des auteurs en indiquant que l'innovation publique est facile à être diffusée sauf si elle remplit les caractéristiques suivantes : la création d'un avantage relatif pour l'organisation et pour le manager, la compatibilité avec les valeurs de l'organisation et des équipes de gestion, la simplicité pour ne pas créer des inerties, la testabilité et la visibilité de l'effet de l'innovation. (GAGNON, 2001).

A Formes de l'innovation publique : multitude et utilité

Souvent le processus d'innovation, et l'innovation comme résultat du processus, prennent des formes spécifiques dans l'administration publique. Dès lors, plusieurs auteurs ont essayé de représenter les contenus et les formes de l'innovation dans l'administration publique, alors que d'autres ont essayé de formuler des comparaisons avec les innovations dans le secteur privé.

Hartley (2005), dessine les formes et les contenus de l'innovation publique comme suit :

- Produit : de nouveaux produits : nouveaux instruments dans les hôpitaux
 - Service : nouvelles façons de fournir des services, nouveaux « scripts ». Ex. des formulaires d'auto-évaluation des impôts en ligne
 - Process : nouvelles procédures, nouvelles structures organisationnelles, nouveaux systèmes.
- Exemple : réorganisations administratives

- Position : nouveaux contextes, clients ou partenaires. Ex. services de connexion pour les enfants.
- Stratégique : nouveaux objectifs, nouvelles finalités ou valeurs. Ex. police de proximité,
- Gouvernance : nouvelles institutions démocratiques et formes de participation. Ex. forums régionaux, gouvernement décentralisé
- Rhétorique : nouveau langage, nouveaux concepts et nouvelles définitions. Ex. péage de congestion (congestion charging), taxe carbone

DJELLAL et GALLOUJ (2012) qui se réfère à cette typologie, introduisent aussi dans leur papier deux typologies intéressantes qui décrit clairement les formes de l'innovation publique.

Il s'agit de l'étude de Thomas Halvorsen, Johan Hauknes, Ian Miles et Rannveig Røste [2005], qui donnent la typologie de l'innovation publique suivante :

- Un service nouveau ou amélioré (par exemple l'hospitalisation à domicile)
- Une innovation de process (un changement dans le mode de « fabrication » d'un service ou d'un produit)
- Une innovation administrative (par exemple l'utilisation d'un nouvel instrument politique, qui peut être le résultat d'un changement politique)
- Une innovation de système (un nouveau système ou le changement fondamental d'un système existant, par exemple : l'établissement de nouvelles organisations ou de nouveaux modèles de coopération ou d'interaction).
- Une innovation conceptuelle (un changement de point de vue (de perspective) des acteurs. Un tel changement s'accompagne de l'utilisation de nouveaux concepts, par exemple le management intégré de l'eau ou la mobilité par la location)
- Un changement radical de rationalité (ce qui signifie que la vision du monde ou la matrice mentale des employés d'une organisation sont changées)

Alors que dans l'autre étude, Bekkers et al. [2006] choisissent une autre typologie en vu de mieux définir l'innovation publique :

- Innovations de produit ou service, centrées sur la création de produits ou services publics nouveaux.
- Innovations technologiques qui apparaissent à travers la création et l'utilisation de nouvelles technologies. Ex. utilisation d'appareils mobiles et de la transmission cellulaire pour prévenir les citoyens en cas d'urgence.
- Innovations de process, centrées sur l'amélioration de la qualité et de l'efficacité des processus internes et externes. Par ex. les déclarations et les évaluations fiscales en ligne.

- Innovations organisationnelles, centrées sur la création de nouvelles formes organisationnelles, l'introduction de nouvelles méthodes et techniques de management et de nouvelles méthodes de travail. Ex. la création de centres de services partagés et l'utilisation de système de qualité.
- Innovations conceptuelles. Ces innovations recouvrent l'introduction de nouveaux concepts, de nouveaux cadres généraux de référence ou même de nouveaux paradigmes. Ex. le concept de « New Public Management » ou la notion de gouvernance.
- Innovations institutionnelles. Elles renvoient à des transformations fondamentales dans les relations institutionnelles entre les organisations, les institutions, et les autres acteurs, dans le secteur public. Ex. l'introduction d'éléments de démocratie directe.

B En quoi l'innovation pourrait moderniser le service public en Algérie :

Nous montrons dans cette section les voies de modernisation du service public qui passent par le développement des innovations publiques. Cette analyse montre que l'innovation publique ne se limite pas au produit de service public, mais aussi à plusieurs niveaux en amont et en aval du processus administratif.

Nous considérons que l'innovation pourrait moderniser le service public en plusieurs formes, en particulier, dans les figures suivantes :

- L'innovation publique technologique : plusieurs innovations dans l'administration publique est originaire de l'introduction de la technologie dans la gestion des affaires des citoyens. L'innovation technologique est indispensable pour moderniser le service public algérien, soit dans une démarche nationale, ou dans des initiatives locales. Une plateforme sur le net (installé depuis des années par le ministère de l'intérieur) qui permet de suivre la demande du passeport biométrique, mais qui permet aussi de faire passer une demande de la carte d'identité nationale sans se déplacer et sans fournir un nouveau dossier constitue un élan spectaculaire pour moderniser le service public en Algérie. Nous attendons que l'innovation technologique aille apporter plus de modernisation au service public en Algérie : une plateforme électronique qui permet au citoyen d'imprimer son extrait de naissance chez lui, mais aussi, la connexion de toutes les administrations au serveur des extraits de naissance sans demander au citoyen de l'apporter. Nous attendons aussi que le gouvernement algérien éliminer tous les obstacles pour lancer une interface électronique qui permet au citoyen et entreprise de passer la déclaration fiscale et suivre l'impôt en ligne. Un élan à notre avis important pour assurer la transparence pour « toutes les parties ».

Au niveau local, nous imaginons que l'innovation technologique constituera le levier central pour réussir le concept de la ville intelligente « smart city » et qui repose principalement sur la transformation du service public local vers une nouvelle configuration basée sur la technologie.

- L'innovation en processus : il est admis que l'innovation et le processus sont indissociables selon des auteurs comme KAPLAN et NORTON, car l'innovation vient souvent du dynamisme des processus d'organisation et de production, et d'autre part l'innovation vient pour transformer ces processus. Dans notre cas, nous considérons que l'innovation va transformer les processus administratifs ce qui amène à plusieurs résultats :
 - Gain du temps : transformer le processus administratif nous paraît le plus important dans le cas algérien où le service public est accusé d'être trop lent. Le citoyen algérien a souvent souffert de la lourdeur des procédures administratives, et l'innovation vient pour permettre de raccourcir des étapes et gagner du temps pour l'administration mais aussi pour le citoyen. Le guichet unique pour l'investissement est une innovation qui a facilité la tâche pour les demandeurs d'appui à l'investissement, mais qui nécessite des améliorations. Nous pensons qu'une proposition d'un « guichet unique virtuel » sera une innovation qui fait raccourcir l'opération à une heure, et qui amène à éviter tous déplacements.
 - Gain du coût : transformer le processus administratif amène aussi à rationaliser les dépenses publiques. En effet, cette transformation va supprimer plusieurs étapes et séquences dans l'activité de l'administration sans qui correspond à des économies en matière de moyen et de ressources humaines. Il faut que l'administration publique algérienne pense à gagner l'enjeu d'un service public performant : un service public efficace qui satisfait le besoin public et efficient avec le moindre coût. A notre avis, un grand travail attend l'administration publique algérienne pour gagner cet enjeu.
 - Apprentissage – intelligence : le développement du processus d'innovation dans l'administration publique permet à elle de se libérer des critiques récurrentes en particulier celle de l'immobilisme. A travers les processus d'innovation, le service public va certainement rejeter l'accusation d'être immobile et rigide, et l'administration publique va passer à l'organisation apprenante. Nous considérons que c'est la meilleure voie pour assurer un renouvellement permanent du service public sans attendre des démarches de réforme : il s'agit d'une essence interne qui transforme en permanence le service public algérien pour assurer la satisfaction du besoin des citoyens.
- L'innovation en produit : c'est l'output principal de l'innovation, et bien sûr c'est la forme et le résultat apparente de l'innovation qui sera senti par les utilisateurs du service public. En effet, l'innovation va permettre à l'administration publique de proposer des nouveaux produits, des nouveaux services publics, qui répondent au besoin des citoyens. L'innovation résout le problème du gap entre besoin des citoyens qui ne cesse pas de se développer et offre de service public qui s'améliore lentement. Ce gap caractérise la réalité des pays comme l'Algérie, mais il concerne aussi les pays développés : on assiste surtout à un gap technologique où les citoyens exploitent la technologie et les services développés proposés par les entreprises, alors que

l'administration publique est éloignée de l'accélération technologique. Nous imaginons que l'innovation publique va amener l'administration à proposer des nouveaux services publics « innovants » : nouveau transport public commun, nouveaux services sanitaires, nouveau système éducatif, nouveaux services universitaires, etc. ...

- La stimulation et l'orientation du besoin public : il est admis que plusieurs produits innovants proposés par les entreprises viennent pour créer le besoin chez le client, et en satisfaire. Un besoin inexistant avant le lancement du nouveau produit, qui se « propage » après le lancement pour vendre le nouveau produit. Une démarche innovante qui vise à réaliser une finalité principale de l'entreprise, qui est l'amélioration des niveaux de rentabilité et du profit pour les actionnaires. Dans le cas de l'administration publique, il s'agit de stimuler et d'orienter le besoin public qui n'était pas exprimé faute de service public adéquat. On propose aux citoyens un jardin zoologique alors qu'ils n'ont pas demandé ce genre de service, alors que ce service sera certainement exploité : on a créé alors un besoin public. Proposer aussi aux citoyens le branchement des lignes fibre optiques pour assurer un service public mêlé : téléphone + internet + télévision, constitue une innovation qui donne une nouvelle configuration du besoin public en la matière. Pour l'orientation du besoin public, il s'agit de faire partager et diviser un besoin de loisir par exemple sur plusieurs services, et faire orienter le citoyen vers ces nouveaux services. Si le citoyen cherche de passer des bonnes vacances, ailleurs ou chez lui, il sera satisfait par des espaces aménagés pour familles et enfants saisonnières : on cite l'exemple de la sablette d'Alger. On attend par exemple que les communes installent des services techniques pour mettre en place et entretenir des plaquettes d'énergie solaire pour ménages : un service public qui vient pour remplacer un autre service public qui est la distribution du gaz et d'électricité.

Enfin, on peut schématiser l'apport de l'innovation publique à la modernisation du service public en Algérie comme suit :

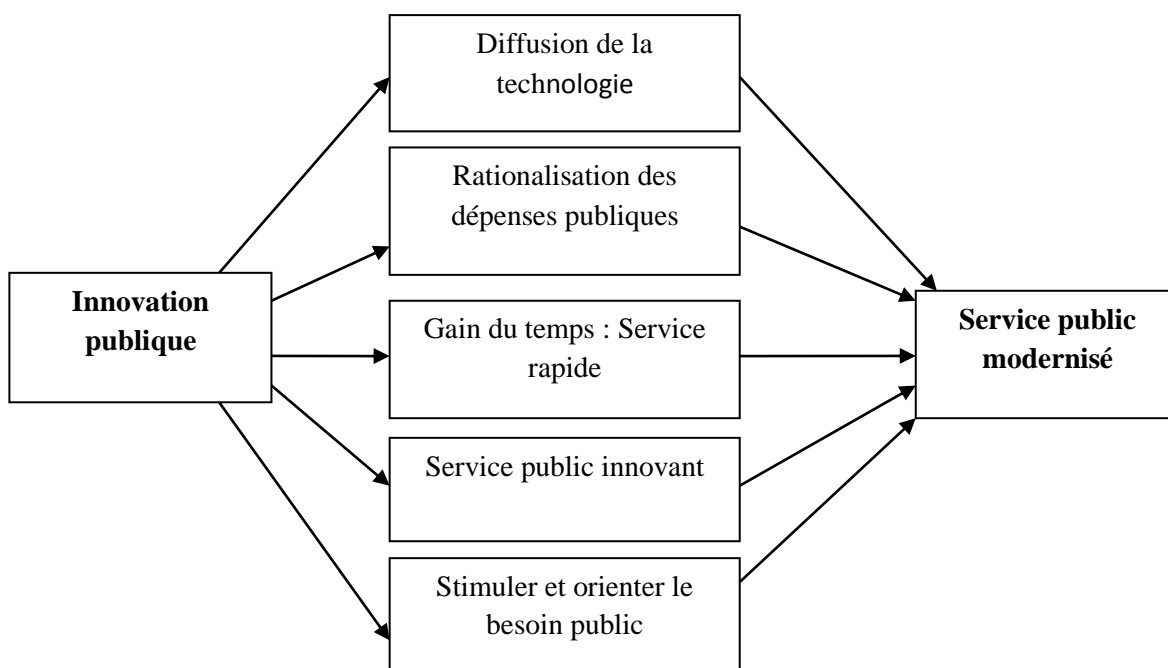


Figure 01 : l'innovation comme levier de la modernisation du service public algérien

IV CONCLUSIONS

Moderniser le service public en Algérie demeure un sujet d'actualité malgré les efforts engagés par le gouvernement algérien et ses différentes institutions et établissements. Ce constat qui correspond à une préoccupation déterminée de l'administration publique algérienne à moderniser le service public, il reflète par ailleurs la faible efficacité de plusieurs tentatives de réforme et de modernisation.

Nous avons montré dans ce papier que l'innovation pourrait constituer un levier intéressant pour moderniser le service public en Algérie, et les établissements publics au niveau central comme au niveau des collectivités locales sont invités à « booster » les processus d'innovation afin de réaliser les différents objectifs de modernisation du service public : proposer des services publics innovants, rationaliser les dépenses publiques, assurer l'efficacité et l'efficience du service public proposé.

Nous avons montré que plusieurs mobiles amènent l'administration publique à développer les innovations, y compris la quête d'un service public adéquat aux besoins des citoyens. Ainsi, notre travail a dévoilé les multitudes formes de la contribution de l'innovation dans la transformation du service public.

Il reste aux praticiens comme aux chercheurs de cerner au niveau national les innovations en matière de service public développées par des initiatives locales, afin de les diffuser et les faire adopter par les autres acteurs publics. L'enjeu sera alors de diffuser les innovations qualifiées comme importantes et bénéfiques. L'observatoire national du service public pourrait jouer un rôle important dans ce sens.

V BIBLIOGRAPHIE

ALBURY, D. (2005) "Fostering Innovation in Public Services", **Public Money and Management**, JANU.

ALCOUFFE, S., BERLAND, N. et LEVANT, Y. (2003) « Les facteurs de diffusion des innovations managériales en comptabilité et contrôle de gestion : une étude comparative », **Comptabilité, Contrôle, Audit**, Numéro spécial : Les innovations managériales, Mai, P 7-26.

Damanpour, F. (1991) “Organizational innovation : A Meta-Analysis of effects of determinants and moderators”, **The Academy of Management Journal**, Vol. 34, No. 3, pp. 555-590.

DEBBI ALI (2008) : « Les enjeux de l'émergence des innovations managériales dans les villes : le cas de l'adoption des indicateurs de performance », **Thèse de doctorat en sciences de gestion**, IAE - UPPA, PAU, France.

DEBBI ALI (2014) : réflexions sur les enjeux de l'émergence des innovations dans les organisations publiques : le cas de l'administration publique algérienne», **Congrès IISA-AIEA, MED 07**, Université Tor Vergata, Rome - 08 -10 Octobre 2014, Italie.

DJELLAL.F et GALLOUJ.F (2012) : « L'innovation dans les services publics », **Revue Française d'Economie** vol XXVII, PP 97-142.

GODOWSKI, C. (2003) « Essai sur la dynamique d'assimilation des innovations managériales. Le cas des approches par activités », **Comptabilité, Contrôle, Audit**, Numéro spécial : Les innovations managériales, Mai, P 71-86.

HARRISSON.D et ROY.N (2004) « Innovations du travail et fonction publique : des efforts louables ; un arrimage difficile », **La revue de l'innovation : la revue de l'innovation dans le secteur public**, volume 9 (2).

HARTLEY, H. (2005) “Innovation in Governance and Public Services : Past and Present”, **Public Money and Management**, JANU.

KIMBERLY, J.R., (1981) “Managerial innovation”, in P.C. NYSTROM et W.H. STARBUCK (ed), **Handbook of organizational design**, Oxford University Press, P 84-104.

MOORE, M. H., SPARROW, M. and SPELMAN, W. (1997) “Innovation in policing : From production line to jobs shops”, In Alchuler, A. and Behn, R. (Eds), **Innovation in American Government** (Brookings Institution, Washington, D.C.).

ROGERS, E.M. (1983) “Diffusion of Innovations”, Free Press, New York.

ROGERS, E.M. (1995) “Diffusion of Innovations”, 4 Ed, Free Press, New York.

T. Halvorsen, J. Hauknes, I. Miles et R. Rannveig [2005] : On the Differences Between Public and private sector innovation, **PUBLIN report D9**.

V. Bekkers, H. Van Duivenboden et M. Thaens [2006] : Public Innovation and Communication Technology: Relevant Backgrounds and Concepts, in Bekkers V. van Duivenboden H. et Thaens M.

(eds), **Information and Communication Technology and Public Innovation**, IOS Press, Amsterdam/Berlin/Oxford/Tokyo/Washington DC, pp. 3-21.