

AB/CKS  
**BURKINA FASO**

-----  
Unité - Progrès - Justice

**DÉCRET N° 2024- 1112 /PRES/PM/MFPTPS**  
**portant adoption du guide méthodologique de**  
**sélection d'innovations en matière de**  
**modernisation de l'Administration (à titre de**  
**régularisation)**

*Visa cf n° 00 931*  
*du 23/09/2024*  
*Amoumbar*

**LE PRÉSIDENT DU FASO,**  
**CHEF DE L'ÉTAT,**  
**PRÉSIDENT DU CONSEIL DES MINISTRES,**

- Vu** la Constitution ;
- Vu** la Charte de la Transition du 14 octobre 2022 et son modificatif du 25 mai 2024 ;
- Vu** le décret n°2022-0924/PRES-TRANS du 21 octobre 2022 portant nomination du Premier Ministre et son rectificatif le décret n°2023-0017/PRES-TRANS du 12 janvier 2023 ;
- Vu** le décret n° 2024-0908/PRES/PM du 1<sup>er</sup> août 2024 portant composition du Gouvernement ;
- Vu** le décret n° 2022-0996/PRES-TRANS/PM du 02 décembre 2022 portant attributions des membres du Gouvernement ;
- Vu** la loi organique n°073-2015/CNT du 06 novembre 2015 relative aux lois de finances et ses textes d'application ;
- Vu** la loi n°20/98/AN du 5 mai 1998 et son modificatif, la loi n°011- 2005/AN du 26 avril 2005 portant normes de création, d'organisation et de gestion des structures de l'administration de l'Etat ;
- Vu** le décret n° 2023-0829/PRES-TRANS/PM/MFPTPS du 07 juillet 2023, portant organisation du Ministère de la fonction publique, du travail et de la protection sociale ;
- Sur** rapport du Ministre d'État, Ministre de la Fonction publique, du Travail et de la Protection sociale ;
- Le** Conseil des ministres entendu en sa séance du 08 mai 2024 ;

### **DÉCRÈTE**

**Article 1 :** Est adopté le guide méthodologique de sélection d'innovations en matière de modernisation de l'Administration dont le document est joint en annexe au présent décret.

**Article 2 :** Le Ministre de la Fonction publique, du Travail et de la Protection sociale est chargé de l'exécution du présent décret.

**Article 3 :** Le présent décret sera publié au Journal officiel du Faso.

Ouagadougou le 24 septembre 2024



**Capitaine Ibrahim TRAORE**

Le Premier Ministre

**Apollinaire Joachimson KYÉLEM de TAMBELA**

Le Ministre d'État, Ministre de la Fonction  
publique, du Travail et de la Protection  
sociale

**Bassolma BAZIE**

**GUIDE METHODOLOGIQUE DE SELECTION DES  
INNOVATIONS EN MATIERE DE MODERNISATION  
DE L'ADMINISTRATION**

**Mai 2024**

## **AVANT-PROPOS**

Bénéficier de services publics de qualité est aujourd'hui un droit pour les usagers/clients et appelle la responsabilité et l'investissement de l'État. Dans son rôle de servir l'intérêt général, l'État a ainsi le devoir de mettre en œuvre les mécanismes efficaces à même de garantir ce droit inaliénable de l'utilisateur/client en tenant compte du contexte et des exigences sociales.

L'idée de promouvoir l'innovation en matière de modernisation de l'administration participe de cette volonté affichée de l'Administration burkinabè, non seulement, de s'adapter à ces mutations sociales et environnementales mais surtout de garantir la qualité des services qu'elle rend aux usagers/clients. Il s'agit, dans cette démarche, de faciliter et d'encourager l'innovation dans tous les domaines d'intervention de l'État dont la mise en œuvre permettra une transformation qualitative de l'Administration publique et de ses prestations.

Le présent guide est élaboré pour servir de référentiel d'identification et de sélection d'innovations en matière de modernisation de l'administration publique. Son élaboration a requis la participation et la contribution de plusieurs acteurs.

Aussi, j'exhorte toutes les parties prenantes, d'une part, à s'approprier cette nouvelle dynamique et d'autre part, à une utilisation effective de ce guide dans l'Administration publique en vue d'impacter véritablement la qualité du service public.

**Le Ministre d'État, Ministre de la  
Fonction publique, du Travail et de  
la Protection sociale**

**Bassolma BAZIE**  
Officier de l'ordre de l'Étalon

## INTRODUCTION

Dans la dynamique d'améliorer continuellement la qualité du service public, le Gouvernement du Burkina Faso a adopté la Stratégie nationale de modernisation de l'Administration publique (SNMAP) 2021-2025 dont la vision est : « à l'horizon 2025, le Burkina Faso dispose d'une administration publique d'excellence soutenue par des valeurs républicaines et au service des usagers/clients ».

La réalisation de cette vision nécessite entre autres, la mise en œuvre d'innovations capables d'opérer des transformations du service public en vue d'apporter des réponses satisfaisantes aux exigences des usagers/clients ; d'où l'intérêt de l'adoption du présent guide

Ce guide méthodologique de sélection d'innovations en matière de modernisation de l'Administration publique a été élaboré par le ministère en charge de la fonction publique en collaboration avec les Directeurs du développement institutionnel et de l'innovation (DDII) de l'ensemble des départements ministériels et de personnes-ressources. Il a été validé en atelier national avant sa soumission en Conseil des ministres.

Le document s'articule autour de : (i) clarification des concepts, (ii) objet et champ d'application du guide, (iii) fondements, (iv) processus de sélection des innovations, (v) organes de mise en œuvre, de suivi-évaluation et de capitalisation.

## I. CLARIFICATION DES CONCEPTS

Dans le présent document, on entend par :

- **Administration publique** : ensemble intégré de moyens humains, matériels et financiers, organisationnels et procéduraux pour exécuter les missions de l'État<sup>1</sup>.
- **Innovation en matière de modernisation de l'Administration** : toute initiative, idée, entreprise, conception, approche nouvelle dont la mise en œuvre au sein de l'Administration publique vise l'amélioration des prestations et la qualité des services publics délivrés aux usagers/clients.
- **Qualité du service** : manière dont sont fournies les prestations ou exécutées les missions d'intérêt général de façon à satisfaire les besoins des usagers. Elle implique l'accessibilité, l'accueil, la célérité et la transparence dans les prestations<sup>2</sup>.
- **Service public** : activité exercée directement par l'autorité publique (État, Collectivités territoriales ou locales) ou sous son contrôle dans le but de satisfaire un besoin d'intérêt général<sup>3</sup>. Le service public s'entend également d'une structure de l'Administration publique.
- **Usagers/clients** : personnes physiques ou morales ayant recours aux prestations d'un service public et/ou utilisant le service public.

## II. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DU GUIDE

### II.1 Objet

Le présent guide a pour objet la sélection d'innovations à développer et implémenter dans l'Administration publique.

Il vise à :

- développer la culture de l'innovation au sein de l'Administration publique ;
- doter le service public burkinabè de capacités d'intervention adaptées, durables et de qualité ;

---

<sup>1</sup> Article 1 du décret n°2017-0824/PRES/PM/MFPTPS du 19 septembre 2017 portant charte de la qualité du service public au Burkina Faso

<sup>2</sup> Ibid.

<sup>3</sup> Ibid.

- assurer une prise en charge, de manière satisfaisante, des besoins des usagers-clients.

## **II.2 Champ d'application**

Le guide s'applique à toutes les structures de l'Administration publique. Il est un outil de travail destiné à l'usage des acteurs chargés d'impulser l'innovation en matière de service public.

## **III. FONDEMENTS**

L'identification et la mise en œuvre des innovations en matière de modernisation de l'Administration tirent leurs fondements des instruments et référentiels internationaux, régionaux et nationaux.

### **III.1. Au niveau international**

Il s'agit notamment de la **Déclaration des Nations Unies sur le droit au développement** qui proclame en son article 1 que *« toute personne humaine et tous les peuples ont le droit de participer et de contribuer à un développement économique, social, culturel et politique dans lequel tous les droits de l'homme et toutes les libertés fondamentales puissent être pleinement réalisés, et de bénéficier de ce développement »*.

### **III. 2 Au niveau régional**

Il s'agit notamment de la **Charte africaine sur les valeurs et principes du service public et de l'administration** qui vise en son article 2 (points 2, 3 et 4) à :

- assurer des prestations de services innovants et de qualité répondant aux besoins des usagers ;
- encourager les efforts des États membres en vue de la modernisation de l'Administration publique et du renforcement des capacités pour l'amélioration des prestations du service public ;
- encourager les citoyens et les usagers à participer activement et effectivement aux processus administratifs.

### III. 3 Au niveau national

Il s'agit entre autres :

- ✦ **du Plan d'action pour la stabilisation et le développement (PA-SD)** dont une des actions vise à disposer d'une « *Administration publique modernisée et rendue performante* » à travers :
  - la mise en place d'institutions modernes, efficaces, responsables et transparentes à tous les niveaux ;
  - la prise de décisions caractérisées à tous les niveaux par le dynamisme, l'ouverture, la participation et la représentation.
- ✦ **de la Stratégie nationale de modernisation de l'Administration Publique (SNMAP) 2021-2025** dont l'axe 2 « *promotion d'une administration électronique* » a pour ambition de permettre à l'administration de tirer le meilleur profit du développement de l'économie numérique afin d'améliorer sa performance à travers la délivrance des biens et services publics de qualité en vue de satisfaire les usagers/clients.
- ✦ **de la Charte de la qualité du service public au Burkina Faso** dont l'article 3 vise à inciter les structures investies de mission de service public à prendre toutes les mesures techniques et pratiques pour améliorer la qualité de leurs prestations.

## IV. PROCESSUS DE SELECTION DES INNOVATIONS

Le processus de sélection des innovations en matière de modernisation de l'Administration passe par leur identification et l'application des critères d'évaluation pour leur sélection.

### IV.1. Identification des innovations en matière de modernisation de l'Administration

Les enquêtes de satisfaction, l'analyse des plaintes et suggestions des usagers, l'exploitation des différents rapports, les appels à propositions, etc. sont des mécanismes par lesquels des innovations peuvent être identifiées et mises en place au sein de l'Administration publique.



#### *IV.1.1. Enquête de satisfaction*

L'enquête de satisfaction vise généralement à mesurer le niveau de perception des usagers/clients sur la qualité du service public. L'analyse des opinions des enquêtés peut aboutir à l'identification d'idées de réforme nécessaire pour l'amélioration du service public.

#### *IV.1.2. Analyse des plaintes et suggestions des usagers/clients*

L'analyse des plaintes et suggestions des usagers/clients du service public peut permettre de cerner et de comprendre les attentes vis-à-vis de l'Administration. Aussi est-il important dans le cadre de l'innovation en matière de modernisation de l'administration, de procéder régulièrement à l'analyse des données des boîtes à idées, des mécanismes de gestion des plaintes et suggestions, des propositions d'actions provenant de la société civile, des réseaux sociaux, des émissions interactives, etc..

#### *IV.1.3. Exploitation des rapports*

Les différents rapports élaborés dans le cadre de l'amélioration du fonctionnement de l'Administration peuvent servir de sources d'identification des innovations. En effet, l'exploitation des rapports des différentes évaluations, des audits, des diagnostics, des revues, des recherches, etc. réalisés, peut donner lieu à l'identification d'idées de réforme au profit de l'Administration.

#### *IV.1.4. Appel à proposition*

L'appel à propositions d'innovations est lancé à l'endroit des acteurs internes ou externes d'une Administration publique. Adressé aux acteurs internes, il prend la forme d'une correspondance administrative (lettre circulaire, note de service, etc.) et d'un communiqué/avis à manifestation d'intérêt diffusé lorsqu'il est adressé aux acteurs externes de l'Administration. Ce dernier mode favorise la participation citoyenne qui est l'un des principes fondamentaux en matière de bonne gouvernance dans l'Administration.

L'appel à proposition d'innovations précise entre autres, les conditions et modalités de soumission des idées de réformes et les critères pour leur sélection.

## IV.2. Critères de sélection des innovations

Les critères suivants sont retenus par ordre d'importance pour la sélection des innovations en matière de modernisation de l'Administration publique :

- la pertinence ;
- l'originalité ;
- les effets/impacts ;
- la faisabilité ;
- le délai de mise en place ;
- la durabilité.

### IV.2.1. Pertinence

La pertinence d'une innovation traduit son importance pour les bénéficiaires (structure de mise en œuvre, usagers/clients, etc.). L'innovation pertinente est donc celle dont la mise en œuvre apporte une solution à un dysfonctionnement de l'administration publique ou contribue à l'atteinte d'un objectif stratégique de l'État.

Dans le cadre du présent guide, la pertinence compte pour **30 points** répartis comme suit :

- les objectifs du projet correspondent à un problème précis et réel de l'Administration à résoudre : 20 points; si non 0 point,
- l'innovation s'appuie sur des opinions pertinentes des bénéficiaires (usagers/clients, utilisateurs) dans sa conception :10 points; si non 0 point.

### IV.2.2. Originalité

L'originalité qualifie une idée ou une action de réforme nouvelle ou inédite qui doit être distincte d'une reproduction ou d'un réaménagement d'une idée/action déjà proposée ou mise en œuvre.

Dans cette dynamique, une innovation doit revêtir les dimensions de la nouveauté dans la matière et dans la manière de faire. L'originalité est notée sur **25 points** non cumulatifs de la façon suivante :

- l'innovation n'a pas de similitude avec une autre, elle est donc originale : 25 points ;
- l'innovation est une amélioration de l'existant : 15 points ;

- l'innovation est totalement similaire à l'existant : 0 point.

#### *IV.2.3. Effets/impacts*

Il s'agit de l'appréciation des changements/transformations attendus de la mise en œuvre de la proposition de réforme.

Les effets/impacts comptent pour **20 points** dont 10 points pour l'étendue des effets de l'innovation et 10 points pour les coûts sociaux induits.

L'effet/impact d'une innovation est mesuré comme suit :

✚ Pour ce qui concerne l'étendue des effets de l'innovation :

- les effets directs de l'innovation couvrent l'ensemble des bénéficiaires (utilisateurs ou usagers/clients) de toute l'Administration publique : 10 points ;
- les effets directs de l'innovation couvrent les bénéficiaires (utilisateurs ou usagers/clients) d'un ou de plusieurs départements ministériels ou d'une institution : 7 points ;
- les effets directs de l'innovation couvrent les bénéficiaires d'une ou de plusieurs structures d'un département ministériel ou d'une institution : 3 points.

✚ Pour ce qui concerne les coûts sociaux :

- la mise en œuvre de l'innovation entraîne leur baisse pour le bénéficiaire final : 10 points ;
- la mise en œuvre de l'innovation entraîne leur stagnation pour le bénéficiaire final : 5 points ;
- la mise en œuvre de l'innovation entraîne leur hausse pour le bénéficiaire final : 0 point.

#### *IV.2.4. Faisabilité*

La faisabilité renseigne sur la stratégie de mise en œuvre de l'innovation. Il s'agit de la cohérence de la méthodologie et de l'allocation des moyens humains, matériels et financiers nécessaires à sa mise en œuvre.

La faisabilité est notée sur **15 points** cumulatifs sur la base des éléments suivants :

- la méthode de mise en œuvre de l'innovation est clairement définie : 2,5 points, si non 0 point ;
- les étapes d'implémentation de l'innovation sont clairement décrites : 2,5 points, si non 0 point ;
- la concordance entre les ressources et les résultats attendus est établie : 10 points, si non 0 point.

#### *IV.2.5. Délai de mise en œuvre*

Le délai de mise en œuvre fait référence au temps nécessaire pour la mise en place de l'innovation. Plus ce délai est long, plus la mise en place de l'innovation et/ou de la solution au dysfonctionnement identifié est tardive.

Le délai compte pour **5 points** et est évalué comme suit :

- l'implémentation de l'innovation est prévue à court terme (au plus 1 an) : 5 points;
- l'implémentation de l'innovation est prévue à moyen terme (supérieur à 1an et au plus 3 ans) : 3 points ;
- l'implémentation de l'innovation est prévue à long terme (plus de 3 ans) : 2 points.

Les points détaillés dans ce critère ne sont pas cumulatifs.

#### *IV.2.6. Durabilité*

L'innovation doit assurer une utilisation continue de ses résultats. C'est la mesure selon laquelle ses bénéfices attendus sont pérennes.

La durabilité compte pour **5 points** et s'évalue de façon cumulative comme suit :

- autonomie de financement, sans apport extérieur pour assurer la mise en œuvre et/ou la pérennité de l'innovation: 3 points, si non 0 point ;
- existence d'un mécanisme d'appropriation de l'innovation par les acteurs y compris les bénéficiaires (sensibilisation, renforcement des capacités) : 1 point ;
- existence d'un mécanisme de gestion du changement : 1 point.

Le tableau ci-après fait le récapitulatif de l'ensemble des critères retenus pour l'identification des innovations en matière de modernisation de l'Administration :

Tableau récapitulatif des critères selon l'ordre d'importance

N°	Critères/sous critères	Nombre de points
<b>I.</b>	<b>Pertinence</b>	<b>/30</b>
I.1.	<p><i>Les objectifs l'innovation correspondent à un ou plusieurs problèmes précis et réels de l'administration à résoudre.</i></p> <p><input type="checkbox"/> Oui=20</p> <p><input type="checkbox"/> Non=0</p>	/20
I.2.	<p><i>L'innovation s'appuie sur des opinions pertinentes des bénéficiaires (usagers/clients, utilisateurs) dans sa conception.</i></p> <p><input type="checkbox"/> Oui=10</p> <p><input type="checkbox"/> Non=0</p>	/10
<b>II.</b>	<b>Originalité</b>	<b>/25</b>
	<p><i>L'innovation est :</i></p> <p><input type="checkbox"/> original (aucune similitude avec une autre)=25</p> <p><input type="checkbox"/> une amélioration d'une innovation similaire=15</p> <p><input type="checkbox"/> totalement similaire à une innovation existant=0</p>	
<b>III.</b>	<b>Effets/impacts</b>	<b>/20</b>
III.1.	<p><i>Les effets directs de l'innovation couvrent :</i></p> <p><input type="checkbox"/> l'ensemble des bénéficiaires (utilisateurs ou usagers/clients) de toute l'Administration publique=10</p> <p><input type="checkbox"/> les bénéficiaires (utilisateurs ou usagers/clients) d'un ou de plusieurs départements ministériels ou institutions =7</p> <p><input type="checkbox"/> les bénéficiaires d'une ou de plusieurs structures d'un département ministériel ou d'une institution =3</p>	/10

III.2	<p><i>La mise en œuvre l'innovation entraîne :</i></p> <p><input type="checkbox"/> une baisse des coûts sociaux pour le bénéficiaire final=10</p> <p><input type="checkbox"/> une stagnation des coûts sociaux pour le bénéficiaire final=5</p> <p><input type="checkbox"/> une hausse des coûts sociaux pour le bénéficiaire final=0</p>	/10
IV.	<b>Faisabilité</b>	/15
IV.1	<p><i>La méthode de mise en œuvre de l'innovation est clairement définie.</i></p> <p><input type="checkbox"/> Oui=2,5</p> <p><input type="checkbox"/> Non=0</p>	/2,5
IV.2	<p><i>Les étapes d'implémentation de l'innovation sont clairement décrites.</i></p> <p><input type="checkbox"/> Oui=2,5</p> <p><input type="checkbox"/> Non=0</p>	/2,5
IV.3	<p><i>La concordance entre les ressources et les résultats attendus est établie.</i></p> <p><input type="checkbox"/> Oui=10</p> <p><input type="checkbox"/> Non=0</p>	/10
V.	<b>Délai de mise en place</b>	/05
	<p><i>L'implémentation de l'innovation est prévue à :</i></p> <p><input type="checkbox"/> court terme (au plus 1 an) =05</p> <p><input type="checkbox"/> moyen terme (supérieur à 1an et au plus 3 ans) =03</p> <p><input type="checkbox"/> long terme (plus de 3 ans)=02</p>	
VI.	<b>Durabilité</b>	/05
VI.1.	<p><i>L'autonomie de financements, sans apport extérieur, est assurée pour la mise en œuvre et/ou la pérennité de l'innovation.</i></p> <p><input type="checkbox"/> Oui=03</p> <p><input type="checkbox"/> Non=0</p>	/03

VI.2	<i>Il est prévu un mécanisme d'appropriation de l'innovation par les acteurs y compris les bénéficiaires (sensibilisation, renforcement des capacités).</i>  <input type="checkbox"/> Oui= 01 <input type="checkbox"/> Non=0	/01
VI.3	<i>Il est prévu un mécanisme de gestion du changement.</i>  <input type="checkbox"/> Oui= 01 <input type="checkbox"/> Non=0	/01
<b>TOTAL (I+II+III+IV+V+VI)</b>		<b>/100</b>

Les innovations sont classées par ordre décroissant suivant le total de points obtenus. En effet, plus le total de points est élevé, plus l'innovation est prioritaire dans le cadre de la sélection.

En cas d'ex-aequo, les innovations sont départagées suivant l'ordre d'importance des critères.

Si l'égalité demeure, la décision de la majorité absolue des membres présents de l'organe de validation de la sélection est requise. En cas de partage égal des voix, celle du président est prépondérante.

## V. ORGANES DE MISE EN ŒUVRE, DE SUIVI-EVALUATION ET DE CAPITALISATION

La sélection des innovations en matière de modernisation de l'Administration peut se faire au niveau sectoriel ou national.

### V.1. Organes au niveau sectoriel

Les structures en charge du développement institutionnel et de l'innovation sont chargées d'impulser l'identification et la sélection des innovations au sein des départements ministériels et des institutions. Pour ce faire, elles veillent à :

- accompagner les structures centrales, déconcentrées et de mission dans l'identification des innovations ;
- conduire le processus pour la sélection des innovations au sein des départements ministériels ou de l'institution;

- élaborer et tenir à jour un répertoire sectoriel des innovations à mettre en œuvre ;
- assurer le suivi pour la mise en œuvre des innovations sélectionnées ;
- capitaliser et partager les bonnes pratiques issues de la mise en œuvre du présent guide.

Au sein des départements ministériels et des institutions, la sélection des innovations en matière de modernisation du service public est validée par la réunion de Cabinet ou à défaut, par un comité mis en place par le Ministre ou le Président d'institution concerné.

## **V.2. Organe au niveau national**

Au niveau national, le ministère en charge des réformes institutionnelles assure l'accompagnement technique nécessaire pour la mise en œuvre du présent guide.

A ce titre, il est chargé, **au besoin de** :

- conduire le processus pour la sélection des innovations au niveau national ;
- accompagner le plaidoyer pour le financement de la mise en œuvre des d'innovations retenues ;
- élaborer et tenir à jour un répertoire des innovations transversales à l'ensemble des départements ministériels et institutions ;
- assurer le suivi pour la mise en œuvre des innovations sélectionnés ;
- contribuer à la capitalisation et au partage des bonnes pratiques issues de la mise en œuvre du présent guide.

Au cas où la sélection d'une innovation s'avère nécessaire au niveau national, celle-ci est validée par un comité interministériel mis en place par le Ministre chargé des réformes institutionnelles. Ce comité comprend au moins des représentants :

- de la Présidence du Faso
- de la Primature ;
- du ministère en charge de la fonction publique ;
- du ministère en charge des finances ;
- du ministère en charge de la transition digitale ;
- du ministère en charge du commerce ;
- du ministère en charge de la recherche scientifique ;
- du ministère en charge de l'administration du territoire ;



- des organisations de la société civile.

Le développement et la mise en œuvre des innovations en matière de modernisation de l'Administration sélectionnées au niveau sectoriel ou national incombent aux structures conformément à leurs attributions et au regard de la matière.

Au demeurant, la mise en œuvre d'une innovation peut nécessiter la mise en place d'un projet ou d'un programme de développement conformément à la réglementation en la matière.

## CONCLUSION

Le présent guide propose un mécanisme devant permettre d'identifier et de sélectionner des innovations en matière de modernisation de l'Administration visant une transformation qualitative du service public au Burkina Faso.

Son utilisation permet de capitaliser de bonnes pratiques en matière de réforme du service public et peut, de ce fait, servir à la prise de décision.

Toutefois, le succès de cet outil est tributaire de son appropriation par tous les acteurs concernés, notamment ceux chargés de promouvoir l'innovation en matière de service public.

## Table des matières

AVANT-PROPOS .....	1
INTRODUCTION.....	2
I. CLARIFICATION DES CONCEPTS.....	3
II. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DU GUIDE .....	3
II.1 OBJET .....	3
II.2 CHAMP D'APPLICATION .....	4
III. FONDEMENTS .....	4
III.1. AU NIVEAU INTERNATIONAL.....	4
III. 2 AU NIVEAU REGIONAL.....	4
III. 3 AU NIVEAU NATIONAL.....	5
IV. PROCESSUS DE SELECTION DES INNOVATIONS .....	5
IV.1. IDENTIFICATION DES INNOVATIONS EN MATIERE DE MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION .....	5
IV.1.1. Enquête de satisfaction .....	6
IV.1.2. Analyse des plaintes et suggestions des usagers/clients.....	6
IV.1.3. Exploitation des rapports.....	6
IV.1.4. Appel à proposition.....	6
IV.2. CRITERES DE SELECTION DES INNOVATIONS.....	7
IV.2.1. Pertinence.....	7
IV.2.2. Originalité.....	7
IV.2.3. Effets/impacts.....	8
IV.2.4. Faisabilité.....	8
IV.2.5. Délai de mise en œuvre .....	9
IV.2.6. Durabilité.....	9
V. ORGANES DE MISE EN ŒUVRE, DE SUIVI-EVALUATION ET DE CAPITALISATION .....	12
V.1. ORGANES AU NIVEAU SECTORIEL .....	12
V.2. ORGANE AU NIVEAU NATIONAL.....	13
CONCLUSION .....	15