

# Un nouveau modèle de modernisation des services publics en Azerbaïdjan



**Inam Karimov** –  
Président de l'Agence  
nationale azerbaïdjanaise  
des Services publics et des  
Innovations sociales

**Le Réseau ASAN (Azerbaijani Service and Assessment Network – Réseau azerbaïdjanais de services et d'évaluation) a été créé en 2012 par décret présidentiel dans le but de permettre aux citoyens azerbaïdjanais d'accéder directement à des services publics plus modernes, plus efficaces et plus transparents.**

Cet accès inédit aux services administratifs s'inscrit dans l'ambitieux programme de modernisation du secteur public voulu par le président azerbaïdjanais Ilham Aliyev. ASAN en est l'un des éléments majeurs. Il propose un nouveau modèle d'innovation et de mise à disposition des services publics à travers l'intégration dans un réseau de centres de nombreux services et procédures liés à diverses administrations gouvernementales et entreprises privées.



Les centres ASAN proposent pour l'heure plus de 150 services ou procédures administratives, tels que la délivrance de cartes d'identité et de passeports, de permis de résidence, de documents notariés, l'enregistrement d'actes d'état civil, et le renouvellement des permis de conduire. Ils abritent aussi des services propres à certaines entreprises privées, notamment des secteurs de la banque, de l'assurance, du tourisme et des télécommunications mobiles. Le fonctionnement des centres de services ASAN a été élaboré sur des principes d'efficacité, de transparence, d'éthique, de responsabilité et de confort.

Les compétences des centres de services ASAN reposent sur une structure juridique exceptionnelle. Ils présentent deux niveaux d'organisation. L'Agence nationale azerbaïdjanaise des Services publics et des Innovations sociales (dont dépend ASAN), est chargée de définir les normes et les principes opérationnels. Les acteurs publics et privés sont quant à eux directement responsables de la qualité de leurs prestations respectives. Cette structure évite tout risque de redondance ou de conflit d'intérêt entre les bureaux qui émettent les normes et ceux qui sont chargés d'appliquer ces dernières.

Le réseau ASAN, nouveau fleuron de l'Azerbaïdjan moderne, a été salué par nombre de partenaires et experts internationaux. Pour répondre aux besoins en évolution constante des citoyens, un prolongement mobile du service ASAN a été lancé. Ainsi, plusieurs véhicules mobiles tout équipés sillonnent le pays pour proposer un accès inédit et innovant à divers services dans les zones rurales ou isolées. Ce type de service est unique en Azerbaïdjan – mais pas seulement – que ce soit en termes de contenus et de solutions techniques à l'œuvre.

Il existe aussi une antenne mobile d'ASAN à Bakou. Toute personne qui

réside dans la capitale pourra bénéficier de services publics directement chez elle. Gratuit pour les personnes handicapées et/ou malades, ce service mobile ASAN en milieu intra-urbain participe également au projet de solidarité sociale.

## Un système novateur qui capitalise sur les NTIC

Les services ASAN ont été conçus pour servir de modèle à la e-administration. Ce type de système n'a été mis en place que dans quelques pays. Le système démontre l'avance de l'Azerbaïdjan dans la région du Caucase du Sud en matière d'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). En mettant à disposition des citoyens des services entièrement informatisés, le réseau ASAN fait de l'Azerbaïdjan un fer de lance dans la numérisation des données de l'administration. Tous les services sont par ailleurs accessibles via le site Internet d'ASAN, ce qui permet à la fois d'effectuer ses paiements par voie électronique et d'atteindre l'un des objectifs de la réforme : la réduction drastique des risques de corruptions.

Les centres ASAN ont été conçus à partir des attentes et des préférences des citoyens, qui sont encouragés par ailleurs à évaluer la qualité des services offerts. Des bornes installées à la sortie des centres et des cabines Skype sont à la disposition des citoyens afin de recueillir leur avis. Le taux de satisfaction est actuellement de 97 %. On peut aussi donner son avis via Facebook et sur le site Internet d'ASAN, selon un modèle de communication réciproque qui a déjà fait ses preuves.

## Une nouvelle source de débouchés professionnels

Les centres de services ASAN emploient un grand nombre de jeunes gens dynamiques âgés de 17 à 25 qui souhaitent acquérir de l'expérience professionnelle et rendre service aux citoyens. À ce jour, plus de 3 000 volontaires ont déjà proposé leurs services aux centres ASAN, avec pour bon nombre d'entre eux, une embauche après une première expérience réussie. Cet engouement est à l'origine de l'École ASAN, créée à l'intention de ceux qui souhaitent acquérir des compétences pratiques et se préparer à une carrière au sein du secteur public, mais pas seulement.

## Un modèle d'accès aux services publics à partager

Chaque centre ASAN dispense ses services à plus de 2 000 personnes par jour. À ce jour, plus de deux millions de personnes ont déjà utilisé les services du réseau. Les services ASAN devraient être disponibles dans tout le pays d'ici la fin 2015.

Le réseau ASAN répond à toutes les attentes en matière d'efficacité et de transparence, ce qui est très bénéfique à l'environnement économique du pays et ne peut que susciter la confiance des investisseurs étrangers. Il s'agit par nature d'un « catalyseur » supplémentaire qui permettra à terme la diversification économique de l'Azerbaïdjan.

À l'étranger, des universitaires se penchent déjà sur la réussite du réseau ASAN. Certains pays européens pourraient intégrer d'ailleurs les protocoles du réseau à leur modèle national d'accès aux services publics.