



Séance 2

Vers un service public plus efficace et davantage axé sur la performance

Comment aider les pouvoirs publics à :

- S'adapter à des défis nouveaux et émergents et améliorer l'efficacité du service public
- Améliorer la performance en mettant l'accent sur la gestion, l'information et le dialogue social
- Promouvoir des approches centrées sur l'utilisateur et simplifier les formalités administratives

Questions à examiner

- Comment le secteur public peut-il toujours être prêt pour demain? Comment les ministres peuvent-ils renforcer leur capacité stratégique ?
- Comment les ministres peuvent-ils promouvoir un service public axé sur la performance? La performance est-elle une condition nécessaire et suffisante à la réussite ?
- Quel est le rôle de la gestion et de l'évaluation des performances pour atteindre les objectifs d'ensemble des pouvoirs publics ? Savons-nous évaluer la performance ? Quels sont les cadres institutionnels les plus adaptés ?
- Comment le service public peut-il simplifier ses processus tout en réduisant ses dépenses ? Comment concevoir des services axés sur l'utilisateur afin d'alléger les contraintes administratives ? Comment valoriser le potentiel inexploité de l'administration électronique ?
- Quels devraient être les objectifs stratégiques des mesures publiques en faveur de l'emploi ? Comment les ministres peuvent-ils promouvoir un changement culturel au sein du secteur public ? Quel peut être le rôle d'un dialogue social actif ?

Les défis

- Gérer les attentes et des ressources comptées en vue de promouvoir un service public plus réactif, efficace et axé sur la performance?
- Tirer tous les avantages des nouvelles technologies
- Engager les agents à mieux servir leurs clients en adoptant des démarche de résolution des problèmes

Les tâches

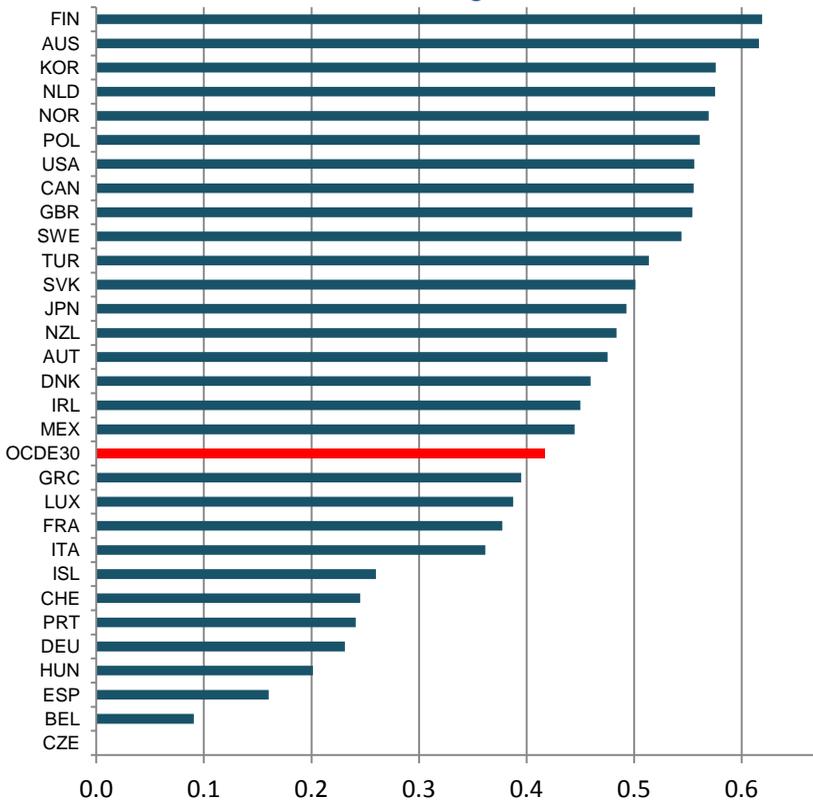
- Renforcer la gouvernance et la vision stratégique dans la perspective d'un service public axé sur la performance
- Mettre en place des cadres de gestion des performances intégrés au cycle d'élaboration des politiques
- Veiller à produire des informations pertinentes sur les performances et à les utiliser
- Encourager un dialogue social actif afin d'obtenir un retour d'information des parties prenantes et de motiver les agents du secteur public
- Promouvoir l'innovation en exploitant l'expertise, les réseaux et la créativité des secteur privé et sans but lucratif

Discours du Président Obama à l'Université du Michigan, printemps 2010.

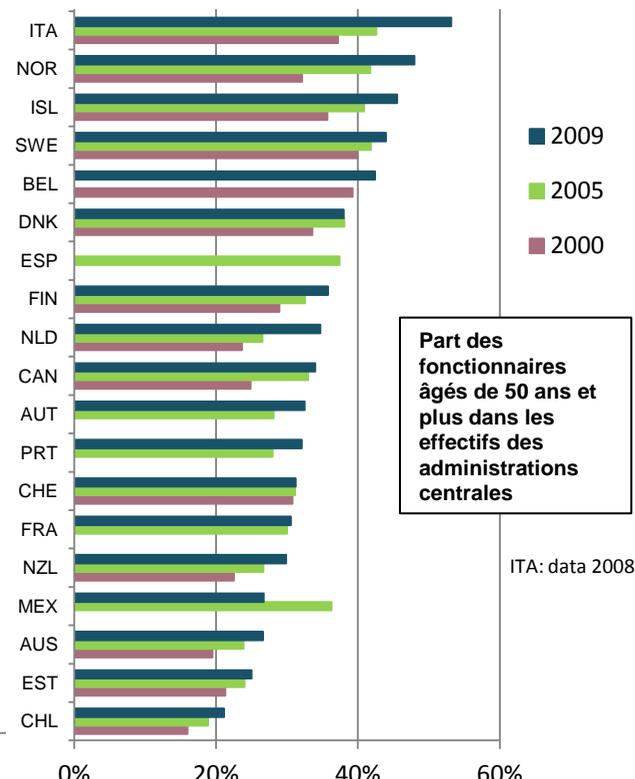
« Diplômés de la promotion 2010, la question que vous devez vous poser n'est pas celle de la taille de notre administration, mais comment créer une administration plus efficace et plus pertinente... Oui, nous pouvons et devons réfléchir au rôle du service public dans notre existence. Mais n'oublions pas que, depuis toujours, c'est notre capacité à adapter notre administration aux besoins de l'époque qui a contribué au bon fonctionnement de notre démocratie. »

Donner au service public une longueur d'avance...

Utilisation d'un système de performance dans l'élaboration du budget



Le secteur public face au vieillissement : relever le défi et amorcer le changement



Part des fonctionnaires âgés de 50 ans et plus dans les effectifs des administrations centrales

ITA: data 2008

0 = pas de système de performance
1 = système de performance de haut niveau

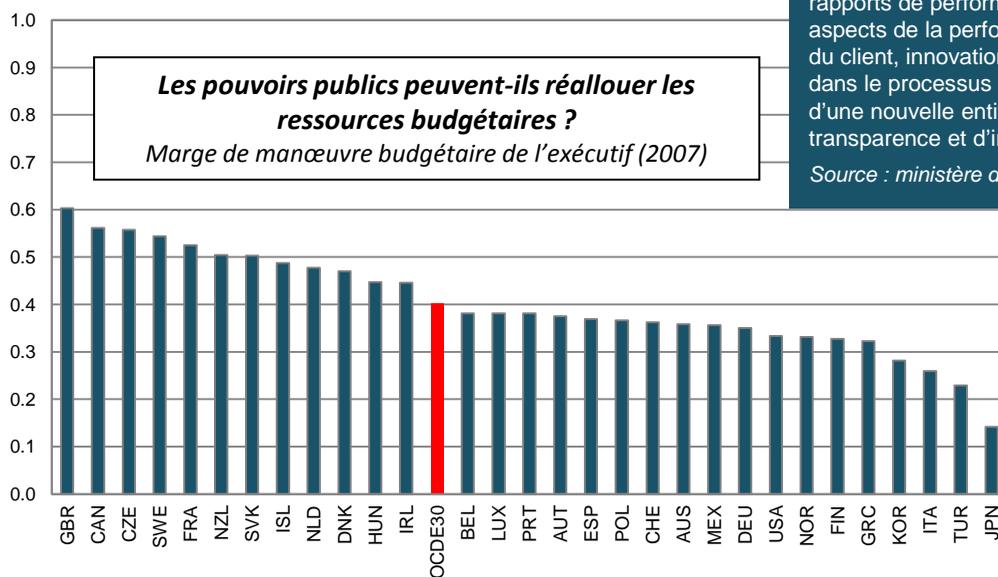
Sources: Panorama des administrations publiques 2009

L'Italie a engagé...

une révision complète de tous ses systèmes de gestion des performances en 2009, avec la mise en place de plans et de rapports de performance pluriannuels qui englobent tous les aspects de la performance (efficacité, qualité, satisfaction du client, innovation et égalité des chances), leur intégration dans le processus de décision budgétaire et l'instauration d'une nouvelle entité, la Commission d'évaluation, de transparence et d'intégrité (CIVIT).

Source : ministère de l'Administration publique

Les pouvoirs publics peuvent-ils réallouer les ressources budgétaires ?
Marge de manœuvre budgétaire de l'exécutif (2007)



0 = pas de marge de manœuvre budgétaire de l'exécutif
1 = marge de manœuvre budgétaire considérable de l'exécutif

Sources: Panorama des administrations publiques 2009

Enseignement tirés de l'étude de l'OCDE sur l'utilisation optimale des ressources

Des gains d'efficacité peuvent être obtenus par :

- la suppression des chevauchements entre administrations
- l'allègement des charges administratives internes par la simplification
- des économies sur les services d'exécution grâce à la mutualisation

(aperçus de l'Australie, du Danemark, des Pays-Bas et de Suède)

Les défis

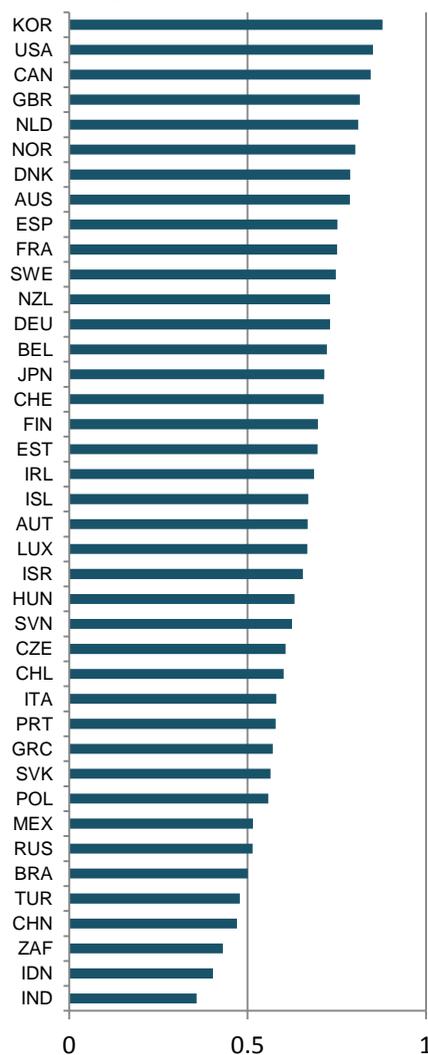
- Le secteur public doit rester centré sur le client dans un monde en mutation marqué par les crises et la transformation des attentes
- Une compréhension commune des défis à relever est une condition nécessaire au changement au sein du secteur public et à l'égard des clients.

L'administration électronique des économies et accroît la réactivité dans la prestation de services. C'est une réalité pour les entreprises, mais pas encore pour les citoyens : comment combler l'écart ?

Canada : vers l'excellence en matière de gestion et l'utilisation optimale des ressources

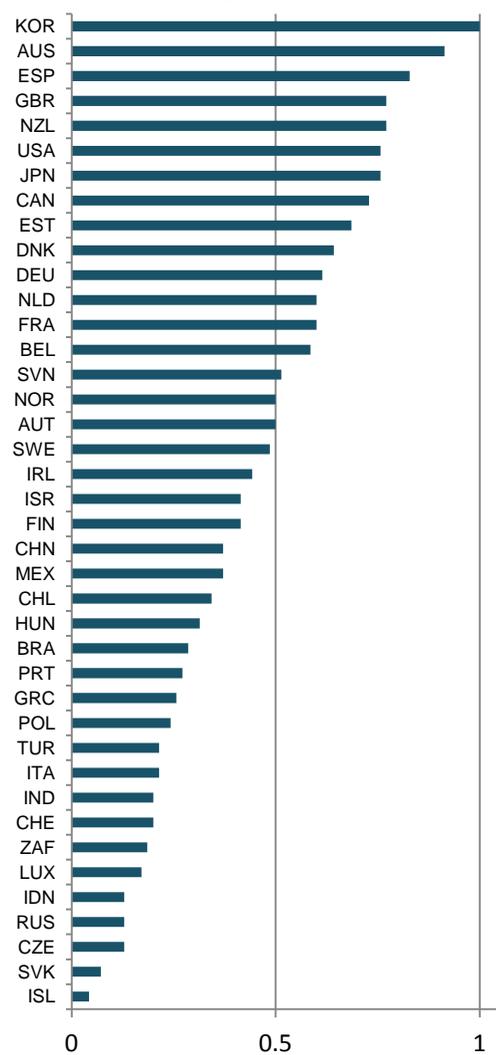
En recourant à divers instruments novateurs, comme le Cadre de responsabilisation de gestion, les Examens stratégiques, la Structure de gestion, des ressources et des résultats ainsi que la nouvelle politique d'évaluation, le Canada s'oriente vers l'excellence en matière de gestion et l'utilisation optimale des ressources. Les examens stratégiques, effectués par roulement tous les quatre ans, donnent aux ministres du Cabinet une vision globale des performances des dépenses de programmes directes. L'objectif est de faire en sorte que toutes les dépenses correspondent bien aux priorités des pouvoirs publics, soient pertinentes, efficaces et efficaces. Les résultats sont publiés tous les ans dans le budget. Le Canada réalisera des gains d'efficacité supplémentaires en gelant des budgets d'exploitation pendant trois ans et en effectuant un audit des services administratifs.

Les administrations sont-elles prêtes à servir en ligne ?



Source : Indice de préparation à l'administration électronique des Nations Unies 2010

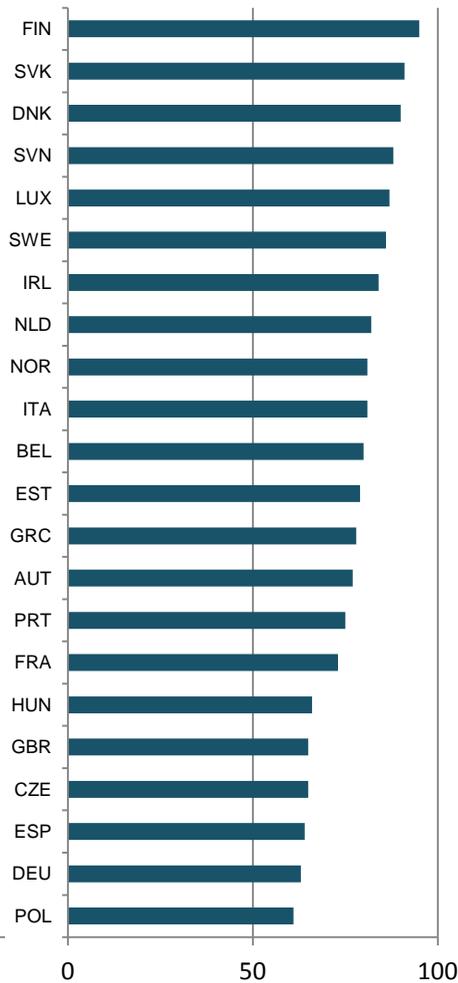
Les citoyens utilisent-ils les services en ligne ?



Source : Indice de participation à l'administration électronique Nations Unies 2010

Les entreprises utilisent-elles les services en ligne ?

Pourcentage d'entreprises qui utilisent l'Internet pour traiter avec les autorités publiques



Source EuroStat, 2009

Brésil : Améliorer les résultats du secteur public

Bien que le secteur public brésilien ait joué un rôle décisif dans la stabilisation du pays et l'établissement des conditions propices au développement socioéconomique, il reste une marge considérable pour améliorer l'efficacité des activités de l'administration. Les effectifs totaux du secteur public au Brésil (échelons fédéral, local et des États) sont assez modestes, mais s'accroissent et coûtent de plus en plus cher.

Une priorité pour le Brésil consiste à définir une stratégie de gestion des ressources humaines fondée sur une vision à long terme qui s'inscrive dans les réformes globales de la gestion publique.

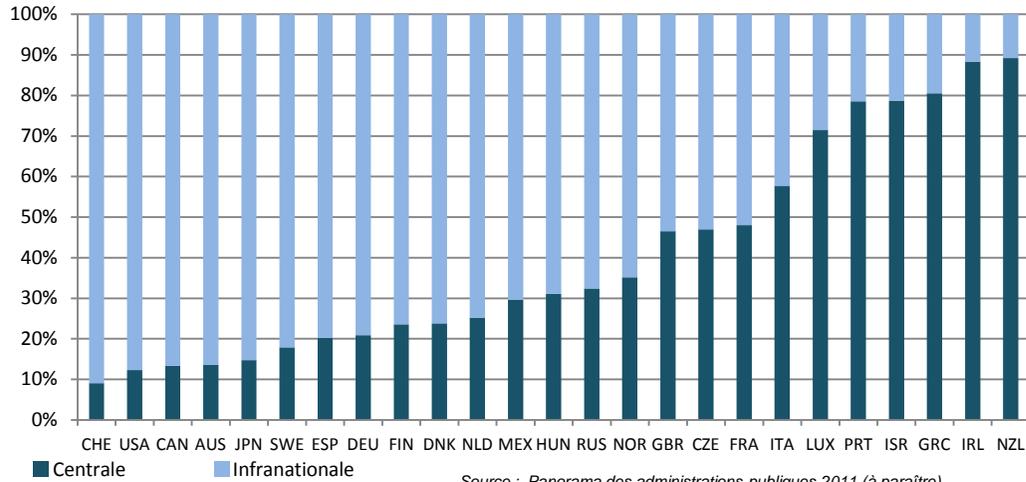
Examen de l'OCDE sur la gestion des ressources humaines, 2010

Alléger les formalités administratives dans le secteur public

- Supprimer les obstacles administratifs
- Les nouvelles technologies et les TIC sont des moteurs du changement et nécessitent des méthodes de travail novatrices et plus efficaces
- Renforcer la cohérence et les liens entre systèmes d'information, rationaliser les services en contact avec la clientèle et les services d'exécution

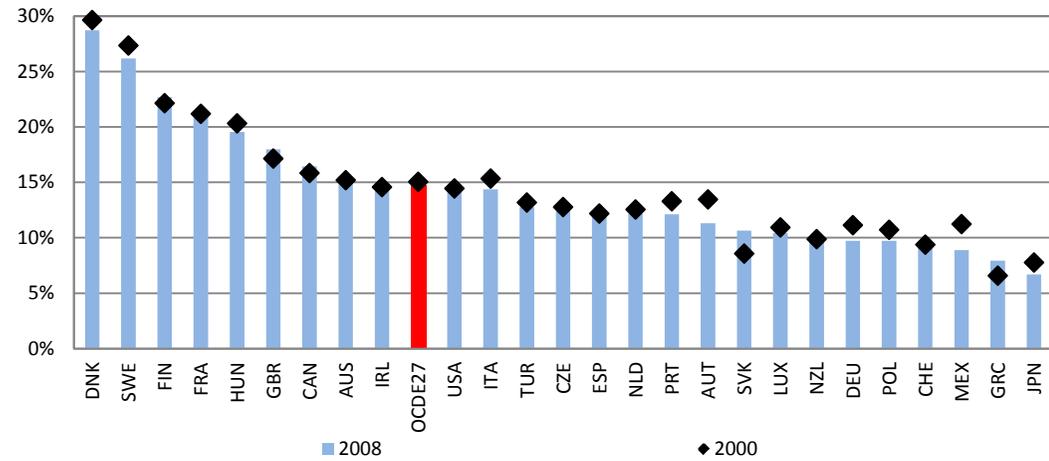
Qui emploie les fonctionnaires ? Administrations nationales ou locales ?

Répartition de l'emploi public entre administrations nationales et locales (2008)

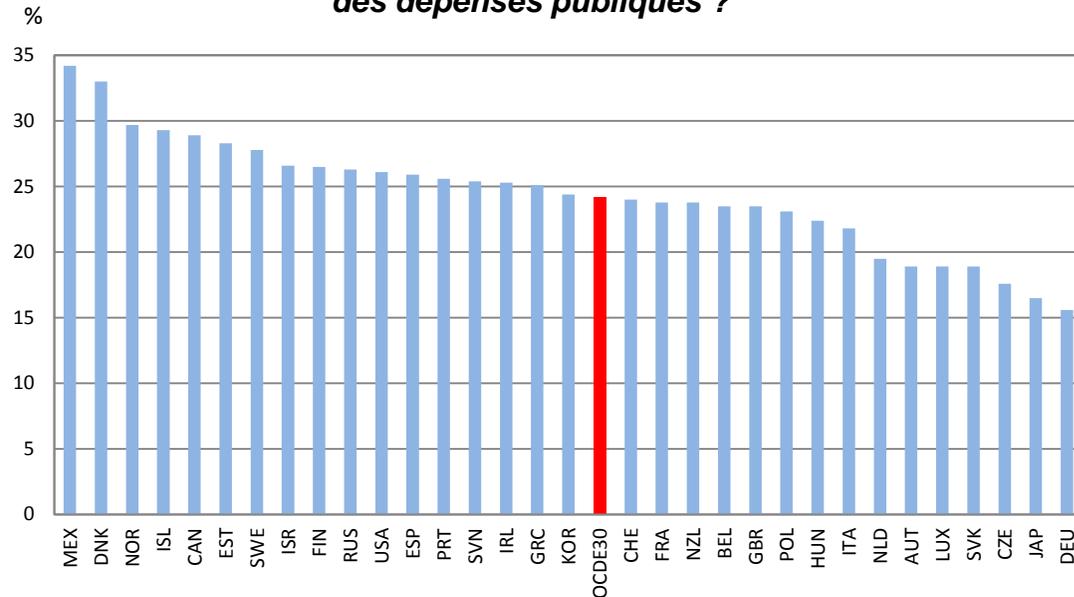


Quelle est la taille de l'emploi public ?

Emploi dans les administrations publiques en pourcentage de la population active (2000 et 2008)

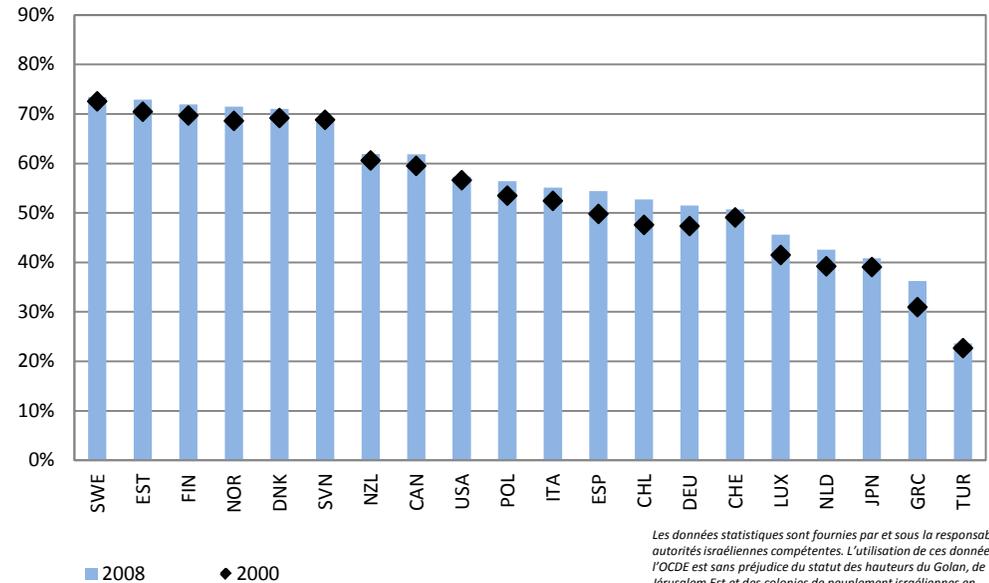


Quelle est la part des dépenses de personnel dans le total des dépenses publiques ?



Quelle est la part des femmes dans les effectifs ?

Pourcentage de femmes dans les effectifs des administrations publiques (2000 et 2008)



Les données statistiques sont fournies par et sous la responsabilité des autorités israéliennes compétentes. L'utilisation de ces données par l'OCDE est sans préjudice du statut des hauteurs du Golan, de Jérusalem Est et des colonies de peuplement israéliennes en Cisjordanie aux termes du droit international.