



Observatoire de
l'administration
publique
ENAP

Vigie

mai 1998, volume 1, numéro 2

Sommaire

 [Nouvelles éclair sur les réformes](#)

 [Nouvelles parutions à signaler](#)

Nouvelles éclair sur les réformes

Belgique - Service aux citoyens

Afin de répondre adéquatement aux besoins des citoyens, l'administration fédérale belge offre maintenant un service de soir. Le citoyen dans l'impossibilité de rencontrer son interlocuteur administratif durant les heures habituelles peut prendre rendez-vous le soir jusqu'à vingt heures. Ce service est offert deux soirs par semaine. De cette façon, le gouvernement veut se rapprocher du citoyen et être à l'écoute de ses besoins. Cette extension des heures d'ouverture s'inscrit dans une politique de qualité des services aux citoyens. La première étape consistait à identifier sur tout courrier destiné à un citoyen, le nom et les coordonnées du correspondant dans l'administration fédérale, ce que le gouvernement nomme la *personnalisation du dossier*.

<http://mazfp.fgov.be/a/aa/aa022fr.htm>

Irlande - Recherches en gestion publique

Le *Committee for Public Management Research* du gouvernement irlandais mène diverses recherches liées à la réorganisation gouvernementale et à sa modernisation. Le Comité propose sur Internet des documents de travail sur l'évaluation de programme, la mesure de performance, le travail en équipe et l'utilisation des récompenses dans le secteur public.

<http://193.1.228.3:80/cpmr/Default.htm>

Japon - Réforme administrative

Le Conseil de la réforme administrative a présenté son rapport final au gouvernement japonais en décembre 1997. Ce rapport propose plusieurs modifications de l'organisation gouvernementale. Selon les auteurs, la fonction

publique japonaise serait devenue trop grosse et trop rigide. Il s'agit alors de diminuer sa taille et de la rendre plus efficiente et plus transparente. La décentralisation des pouvoirs, la diminution des ministères et le renforcement des fonctions des organes centraux sont certaines mesures proposées. Le document propose également un cadre conceptuel pour la réorganisation des ministères et organismes. Les principes de délégation suivants sont à la base du rapport: du secteur public au secteur privé et du gouvernement national vers les gouvernements locaux. À la suite de la publication du rapport, le gouvernement japonais a déclaré qu'il ferait tout pour que soient respectées et mises en œuvre les recommandations qui y sont présentées. <http://www.kantei.go.jp/index-e.html>

Portugal - Examen de la situation économique

L'OCDE a publié un examen de la situation économique au Portugal. Un résumé est disponible sur Internet et il est également possible de commander le document. Il présente la situation économique, la politique macro-économique, la situation du système de santé et la progression de la réforme structurelle en cours actuellement.

<http://www.oecd.org/eco/surv/esu.htm>

Australie - Charte de service à la clientèle

Le gouvernement australien a mis sur pied le *Service Charter Implentation Unit*. Cette unité a comme mandat d'aider les ministères et organismes à développer des chartes de service à la clientèle. La constitution de cette unité s'inscrit dans la volonté gouvernementale d'instaurer de telles chartes dans chaque ministère et organisme de la fonction publique australienne, principalement ceux ayant un contact direct et indirect avec le public, mais aussi les organes chargés du développement de politiques. Le processus devrait être terminé d'ici juin 1998. Afin d'aider les ministères et organismes à se doter d'une charte, l'unité présente un guide de rédaction.

<http://www.dist.gov.au/consumer/charters/develop/index.html>

Italie - Décentralisation et simplification des procédures administratives

Deux lois importantes ont été adoptées en Italie en 1997 (loi 59 et 127) à l'égard de la transformation de l'État. Ces lois prescrivent un nouveau partage des responsabilités entre le gouvernement national et les gouvernements locaux. Tous les pouvoirs en matière de développement sont maintenant dévolus aux régions et aux collectivités locales. Cette redistribution des pouvoirs entraîne incidemment une réorganisation du gouvernement central. Ainsi, les tâches de la Présidence du Conseil des ministres seront revues. Une réorganisation des ministères et organismes est également envisagée. Enfin, la fonction de contrôle et la mesure des performances seront renforcées. Pour avoir un aperçu de cette

réforme:

<http://www.oecd.org/puma/focus/current/it.htm>

Ontario - Publications gouvernementales

Le gouvernement de l'Ontario est le premier au Canada à offrir ses publications par mode électronique. En février dernier, on annonçait l'ouverture d'une librairie virtuelle où l'on retrouve tous les documents officiels du gouvernement et certaines publications des ministères et organismes. Ce service a pour principal but d'améliorer l'accès des citoyens aux parutions gouvernementales. L'accès public aux publications est la seconde phase de ce projet. La première s'est réalisée à l'automne 1997 et consistait à perfectionner le système de commande des libraires.

<http://www.gov.on.ca/MBS/french/publications/>

États-Unis - Planification stratégique

En 1993 le Congrès américain a voté une loi dont l'objectif principal est d'implanter la gestion de la performance dans l'administration fédérale américaine. Cette loi, la *Government Performance and Results Act*, demande à chaque responsable d'organisme de:

Préparer, au plus tard le 30 septembre 1997, un plan stratégique qui doit contenir:

- une description de la mission de l'organisme;
- l'identification des objectifs associés aux principales fonctions et opérations de l'organisme;
- une description de la façon dont les objectifs seront atteints.

Préparer, à partir de janvier 1999, un plan de gestion de la performance qui doit contenir:

- une description des objectifs associés aux fonctions de l'organisme;
- une description des processus opérationnels, de la technologie, des ressources humaines et du capital nécessaire à l'implantation du plan stratégique;
- une description des mesures de performance et de la façon dont ces dernières sont reliées aux objectifs poursuivis;
- une description de la procédure d'évaluation ainsi qu'une échéance d'implantation.

À partir de l'an 2000, chaque organisme doit, sur une base annuelle, présenter au Président et au Congrès un rapport sur la performance de l'année précédente.

Les plans stratégiques ont été déposés, tel que demandé, le 30 septembre. Cependant, insatisfait par la qualité du travail accompli, le Congrès, en majorité républicain, a refusé les documents déposés. Afin de fournir un encadrement plus complet, le Président de la commission responsable, a fait accepter le 7 novembre 1997, une série d'amendements à la loi de 1993.

Ces modifications sont:

- un report de la date limite à septembre 1998;
 - obligation de préparer des plans préliminaires sur demande du Congrès;
 - obligation de faire un lien évident entre les objectifs, et les fonctions de l'organisme;
 - obligation de coordonner le plan stratégique avec les plans d'organismes qui poursuivant des activités semblables, complémentaires ou connexes;
 - obligation d'identifier les problèmes majeurs et les moyens qui seront mis de l'avant pour solutionner ces derniers;
 - obligation d'inclure dans le plan stratégique une section pour chaque secteur de l'organisme;
 - obligation de vérifier auprès de l'*Inspector General*, la validité des informations utilisées;
 - obligation de faire vérifier par l'*Inspector General* de chaque organisme les rapports de performance, à partir du 31 mars 2000;
 - obligation pour l'*Office of Management and Budget* de préparer un plan stratégique global pour l'ensemble du gouvernement.
- <http://ombwatch.org/www/ombw/gpra/text/billtex2.html>

Nouvelles parutions à signaler

Modèles de gouvernance - *The Future of Governing : Four Emerging Models*, Guy Peters

Sur la base de l'examen des réformes administratives actuellement en cours, l'auteur identifie quatre modèles de réformes. Ces modèles s'appuient respectivement sur les concepts de marché, de participation, de flexibilité et de déréglementation. Pour commander: University of Kansas Press, 1996, téléphone: (913) 864-4154, télécopieur: (913) 864-4586.

International - L'Exécutif

La *Revue française d'administration publique* (no. 83) nous offre un tour d'horizon sur les fonctions et le rôle de plusieurs "sommets de l'Exécutif". La publication nous présente la France, la Grande-Bretagne, l'Allemagne, l'Espagne, l'Italie, la Belgique, les États-Unis, le Canada, le Japon et la Chine. Ces textes ont tous la même perspective : le sommet de l'État.

International - Santé

À la suite d'un colloque international intitulé "La maîtrise des dépenses de santé en Europe et en Amérique du Nord", un livre portant sur ce thème a été publié. Ce volume aborde la question du contrôle des dépenses tant au niveau des politiques nationales que des hôpitaux. L'ouvrage présente différents moyens utilisés dans quelques pays (Allemagne, Canada, États-Unis, France, Grande-Bretagne, Italie) pour parvenir à maîtriser les dépenses dans le domaine de la santé. Plus de cinquante auteurs ont été mis à contribution pour cet ouvrage. Étienne Douat (sous la direction), *La maîtrise des dépenses de santé en Europe et en Amérique du Nord*, LCF éditions, Bordeaux, 1996.

Privatisation et déréglementation

M.E Beesley présente un ouvrage portant sur les concepts de privatisation, de réglementation et déréglementation. Par l'entremise d'études de cas principalement britanniques (autobus, industrie du taxi, télécommunications), l'auteur présente les problèmes et les défis que soulèvent les processus de privatisation et de déréglementation.

M.E. Beesley, *Privatization, Regulation and Deregulation*, Routledge, Londres, New-York, 1997.

Privatisation

Le *Reason Public Policy Institute* publie son onzième rapport annuel sur l'évolution de la privatisation au sein de la fonction publique américaine tant fédérale que locale en passant par les États. Le rapport présente un survol des tendances en ce domaine dans divers secteurs: santé, environnement, sécurité civile, gestion des infrastructures, etc.

Privatization 97: A Comprehensive Report on Contracting, Privatization and Government Reform, Reason Public Policy Institute, Los Angeles, 1997,

<http://www.reason.org>

Modernisation de l'État

L'ouvrage *Crise économique et modernisation de l'État: nouvelles tendances en Europe et en Amérique du Nord* constitue les actes d'un colloque tenu à Moncton

en 1996. Le volume traite de la réforme de l'État à travers quatre grands thèmes, représentant les sections du livre: Moderniser par une nouvelle gestion publique; Moderniser par la décentralisation; Moderniser par la privatisation; Moderniser par l'introduction des nouvelles technologies.

Pier Bouchard (sous la direction), *Crise économique et modernisation de l'État: nouvelles tendances en Europe et en Amérique du Nord*, Éditions d'Acadie, Moncton et Academia Bruylant, Louvain-la-Neuve (Belgique), 1997