



MINISTRE DE LA FONCTION PUBLIQUE, DU TRAVAIL ET DE LA PROTECTION SOCIALE



PANEL 1

LA CULTURE QUALITE, LEVIER DE LA MODERNISATION ET DE LA PERFORMANCE DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE



Présentée par:

Monsieur Rimlawend Etienne KABORE

*Secrétaire permanent de la modernisation de l'administration et de
la bonne gouvernance*

I- INTRODUCTION

II- RAPPEL SUR LES OUTILS DE GESTION DE LA QUALITÉ

III- CULTURE QUALITÉ ET LA PERFORMANCE DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

IV- CAS PRATIQUE SUR L'IMPLÉMENTATION DE LA CULTURE QUALITÉ

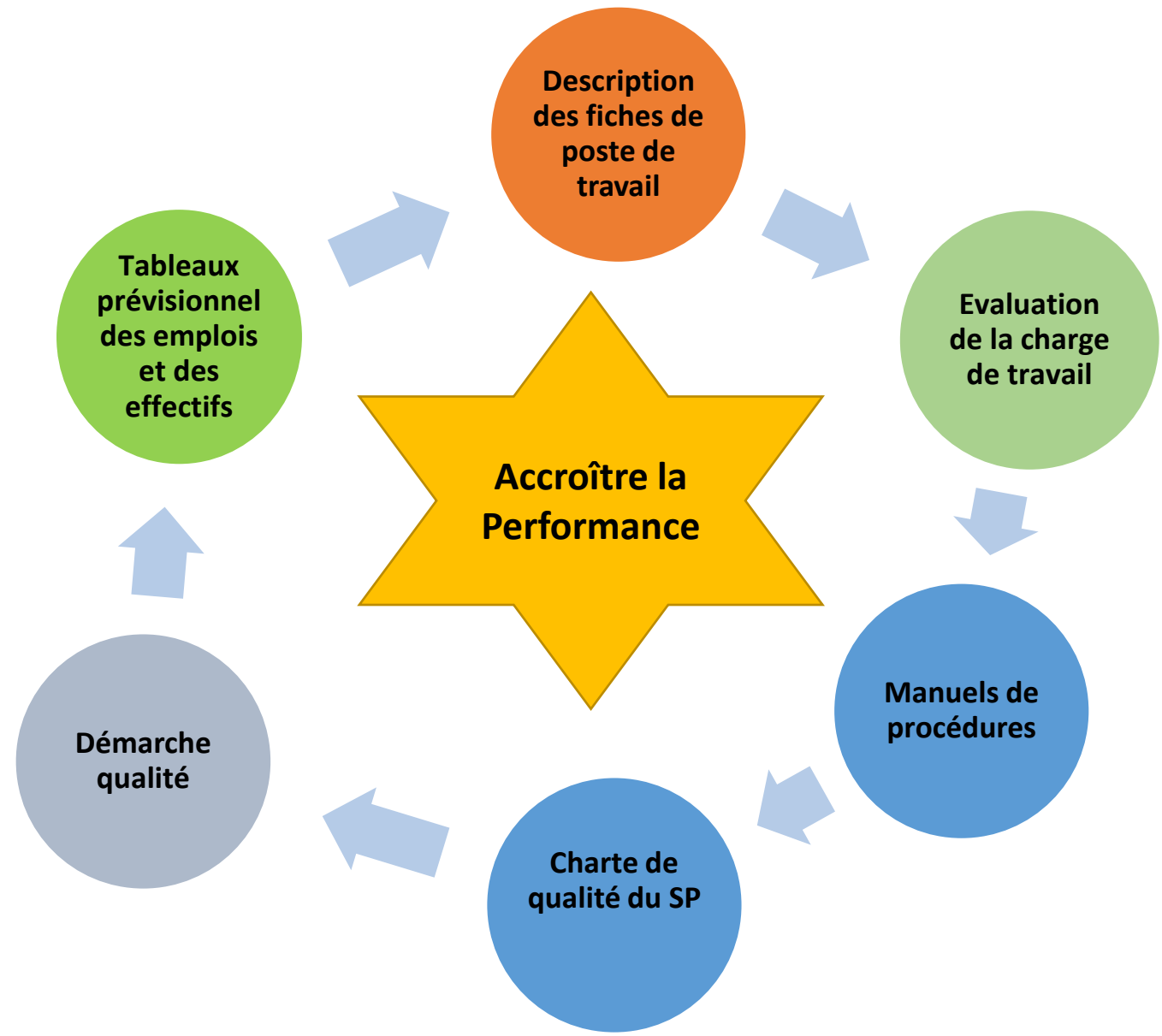
V- CONCLUSION



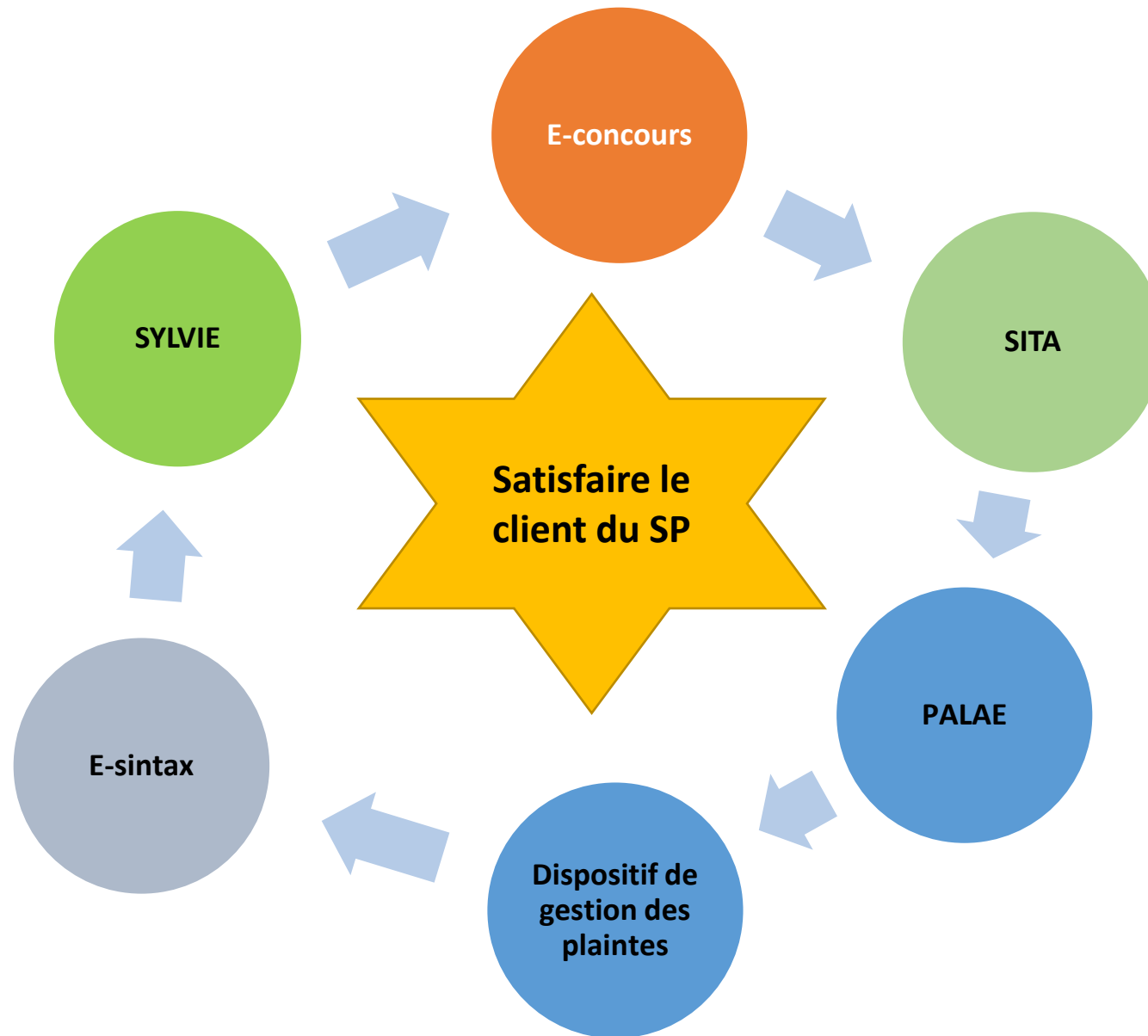
Malgré les nombreux acquis du Plan stratégique décennal de modernisation de l'administration (PSDMA) 2011-2020, un des constats est la persistance des difficultés d'ordre **organisationnel, opérationnel et comportemental** dans l'administration publique.

Aussi, la réflexion engagée dans le cadre de la poursuite des reformes a abouti, entre autres, à la nécessité d'implémenter la démarche qualité dans la délivrance du service public à l'utilisateur/client.

II- RAPPEL SUR QUELQUES OUTILS DE GESTION DE LA QUALITÉ



II- RAPPEL SUR QUELQUES OUTILS DE GESTION DE LA QUALITÉ



La démarche de développement de la culture qualité s'appuie sur des valeurs, normes, instances propres à chaque structure.

QUELQUES PRINCIPAUX FONDEMENTS

- ❑ Charte africaine sur les valeurs et principes du service public et de l'administration adoptée en 2011
- ❑ Décret n° 2017-0824/PRES/PM/MFPTPS du 19 septembre 2017 portant Charte de la qualité du service public au Burkina
- ❑ SNMAP (2021-2025) : « *A l'horizon 2025, le Burkina dispose d'une administration publique d'excellence soutenue par des valeurs républicaines et au service des usagers/clients* »

Des valeurs

Les valeurs républicaines font références au respect des lois et des principes pour l'intérêt général

Les articles 6 à 10 du décret n°2017-0824/PRES/PM/MFPTPS du 19 septembre 2017 portant Charte de la qualité du service public au Burkina recommande le respect des valeurs suivantes:

- la légalité
- l'égalité
- l'adaptabilité
- la neutralité
- la continuité
- la transparence.

Des normes

Les normes sont constituées généralement par le cadre juridique regroupant l'ensemble des textes législatifs et réglementaires régissant le service public.

Exemples

- ❑ loi n° 010/98/AN du 21 avril 1998 portant répartition des compétences entre l'Etat et les autres acteurs de développement
- ❑ loi n° 020/98/AN du 5 mai 1998 portant normes de création, d'organisation et de gestion des structures de l'administration de l'Etat;
- ❑ décret n° 2018/0690/PRES/PM/MFPTPS/MDENP du 27/07/2018 portant adoption de la liste des démarches administratives à mettre en ligne, à simplifier, à automatiser et à dématérialiser au sein des ministères et institutions.

Des instances

Les instances sont les structures et les organes en charge des questions de modernisation et de qualité au sein de l'administration publique.

Organes de décision

- ❑ **CN-MABG**: organe suprême de coordination, d'orientation et de suivi de l'exécution de la stratégie au plan national; présidé par SEM le Premier Ministre,
- ❑ **Comité ministériel de la modernisation de l'administration**

Organes techniques

- ❑ **SP-MABG**: organe administratif et technique de coordination et d'impulsion de la mise en œuvre de la SNMAP
- ❑ **DGESS et DDII**: structures techniques en charge de la coordination et d'impulsion des actions de modernisation au niveau sectoriel

Conduite des innovations et perspectives de développement par le SP-MABG:

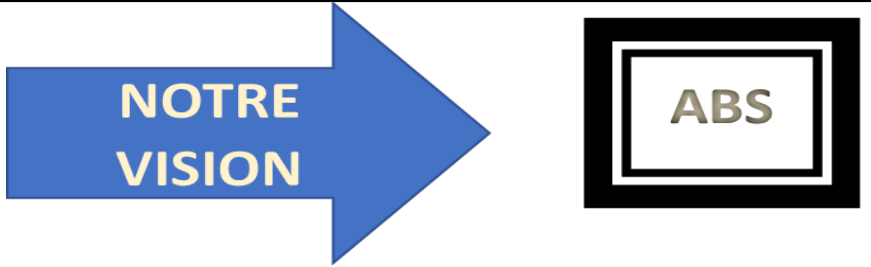


- Identification des problèmes et des éléments de contexte
- La démarche de la reforme et les éléments clés d'action
- Nos réalisations majeures
- Quelques effets/impacts de nos réformes
- Nos perspectives

Constat: les problèmes et les éléments de contexte

Bureaucratie marquée par une faiblesse organisationnelle, imputable à divers facteurs notamment :

- l'absence de systèmes de contrôle et de vérification fiables des performances des structures ;
- une faiblesse dans la répartition sectorielle et spatiale des compétences ;
- le mélange de salaires trop élevés et trop bas ;
- l'insuffisance dans l'archivage et de mémoire administrative ;
- l'insuffisance dans le système d'évaluation individuelle des performances et de la motivation etc.

Oser innover : la démarche de la reforme et les éléments clés

	<p><i>Administration performante</i> <i>Bien-être au travail</i> <i>Service de l'intérêt général</i></p> <p>♦ Impulser une nouvelle dynamique d'offre de services publics au moyen des approches technologiques les plus appropriées et privilégiant l'intérêt général</p>
	<ul style="list-style-type: none"> + Une charte de qualité qui nous engage + Un régime disciplinaire approprié + Un référentiel de délai de traitement + Un cadre de travail stimulant la performance + Un management axé résultat
	<ul style="list-style-type: none"> + Ponctualité + Assiduité + Redevabilité + Convivialité

Oser innover : la démarche de la reforme et les éléments clés

La réforme est engagée suivant une démarche rigoureuse en quatre (04) étapes que sont:

- la formalisation d'un cadre de réflexion
- la conceptualisation de la reforme
- l'expérimentation / l'adaptation
- la consultation

Résultats : quelques réalisations majeures ^{1/2}

- E-concours : Réception en ligne des dossiers, Composition en ligne, correction automatique ;
- Organisation type des départements ministériels en lien avec le budget programme ;
- Introduction de la formation militaire au profit des stagiaires de l'ENAM;
- Adoption des statuts particuliers avec des passerelles intra et inter métiers;

Résultats : quelques réalisations majeures ^{2/2}

- Mise en œuvre d'un dispositif d'évaluation des performances de l'administration publique ;
- Mise en place d'une chaîne de traitement des actes de carrières sous forme de Guichet unique ;
- Adoption d'un dispositif d'enregistrement des plaintes et suggestions des usagers/clients ainsi que d'une charte de qualité du service public.

Quelques acquis/effets/impacts de nos réformes:

- Facilitation des démarches administratives (Econcours, Esyntax, guichets uniques etc) ;
- Réduction des délais de traitement des actes de carrière ;
 - Actes d'intégrations/engagements et reclassement en 28 jours max
 - Acte de retraite disponible 60 jours avant la date de départ à la retraite
 - Mise à disposition des nouveaux enseignants du primaire au plus tard le 31 août
- Optimisation des structures administratives et réduction du train de vie de l'Etat ;
- Meilleure participation citoyenne et redevabilité (EDIC, dialogue citoyen, dispositif de gestion des plaintes etc)

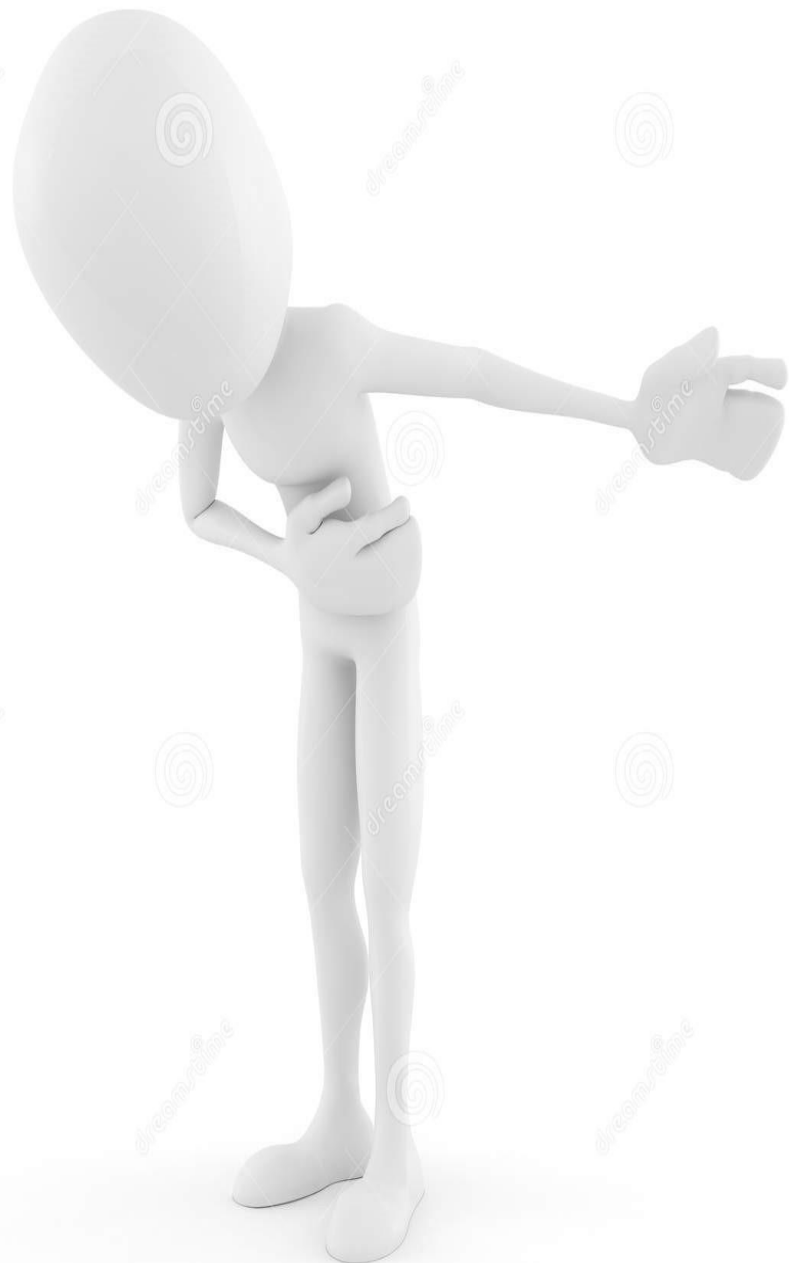
Nos perspectives: se fondent sur la SN-MAP et la feuille de route de la Transition

- Dépolitisation de l'Administration publique et promotion du mérite ;
- Accroissement de la qualité des SP à travers l'implémentation des outils modernes de gestion (DPT, TPEE, TB, MP...)
- Adoption d'un mécanisme de motivation plus efficace des agents publics ;
- Maitrise des effectifs et de la rationalisation des recrutements

Nos perspectives: se fondent sur la SN-MAP et la feuille de route de la Transition

- Renforcement de la culture de la performance, la transparence et la redevabilité dans la gestion des affaires publiques ;
- Renforcement de la qualité de l'infrastructure technologique et de la digitalisation des procédures de l'administration ;
- Mise en place d'une administration publique de proximité pour une délivrance de services publique de qualité aux citoyens.
- L'implémentation d'une démarche qualité dans l'Administration publique.

- Notre administration a particulièrement besoin d'être mise sous pression (sous exigence) pour porter une dynamique de transformation profonde ...
- La contribution et la participation de tous les acteurs avisés sont attendues pour la suite ...



Je vous remercie !