



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



CONFERENCE INAUGURALE

L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE ET DE LA PERFORMANCE DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE: ENJEUX ET PERSPECTIVES



Présentée par:

Monsieur Ludovic Ismaël Tinga ZAKSONGO

Chef du Département de la productivité publique et de la qualité

SP-MABG

INTRODUCTION

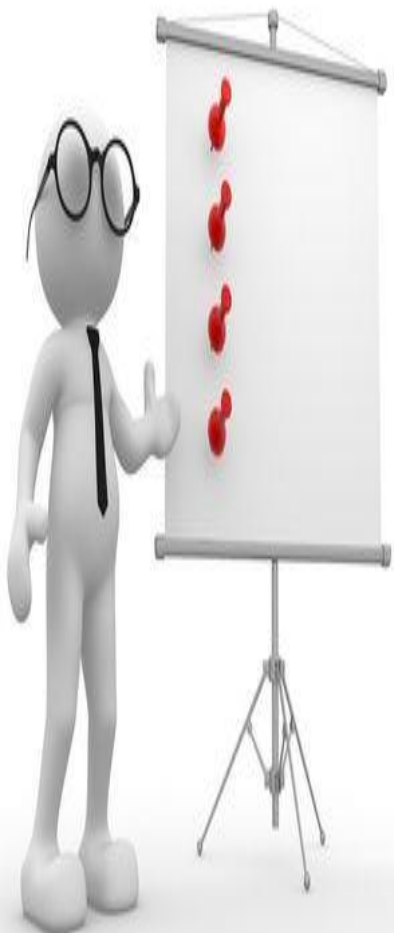
I- DEFINITION DE CONCEPTS CLES

II- QUELQUES OUTILS D'AMELIORATION DE LA PRODUCTIVITE ET DE LA QUALITE

III- PRATIQUES DE L'AMÉLIORATION CONTINUE DES PERFORMANCES DU SERVICE PUBLIC (SP)

IV- MISE EN ŒUVRE DES OUTILS ET AMÉLIORATION DES PERFORMANCES

CONCLUSION



Amélioration continue de la qualité du service public à travers l'élaboration et la mise en œuvre d'outils modernes de gestion.

Implémentation de ces outils dans l'administration publique sur la base des guides élaborés à cet effet

Référentiels :

- Loi 081 portant statut général de la fonction publique d'Etat
- PSDMA 2011-2020 et PMAP 2016-2020
- SNDA 2014- 2023
- SNMAP 2021-2025
- SNPG 2018-2027

Qualité

Services efficaces et de qualité: prestations de SP offertes de la manière la plus effective, efficace et économique et être de la meilleure qualité possible (délais, adaptabilité, instauration de confiance avec l'utilisateur) (Charte africaine de la qualité)

Qualité du service public : 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 (Charte qualité du BF)

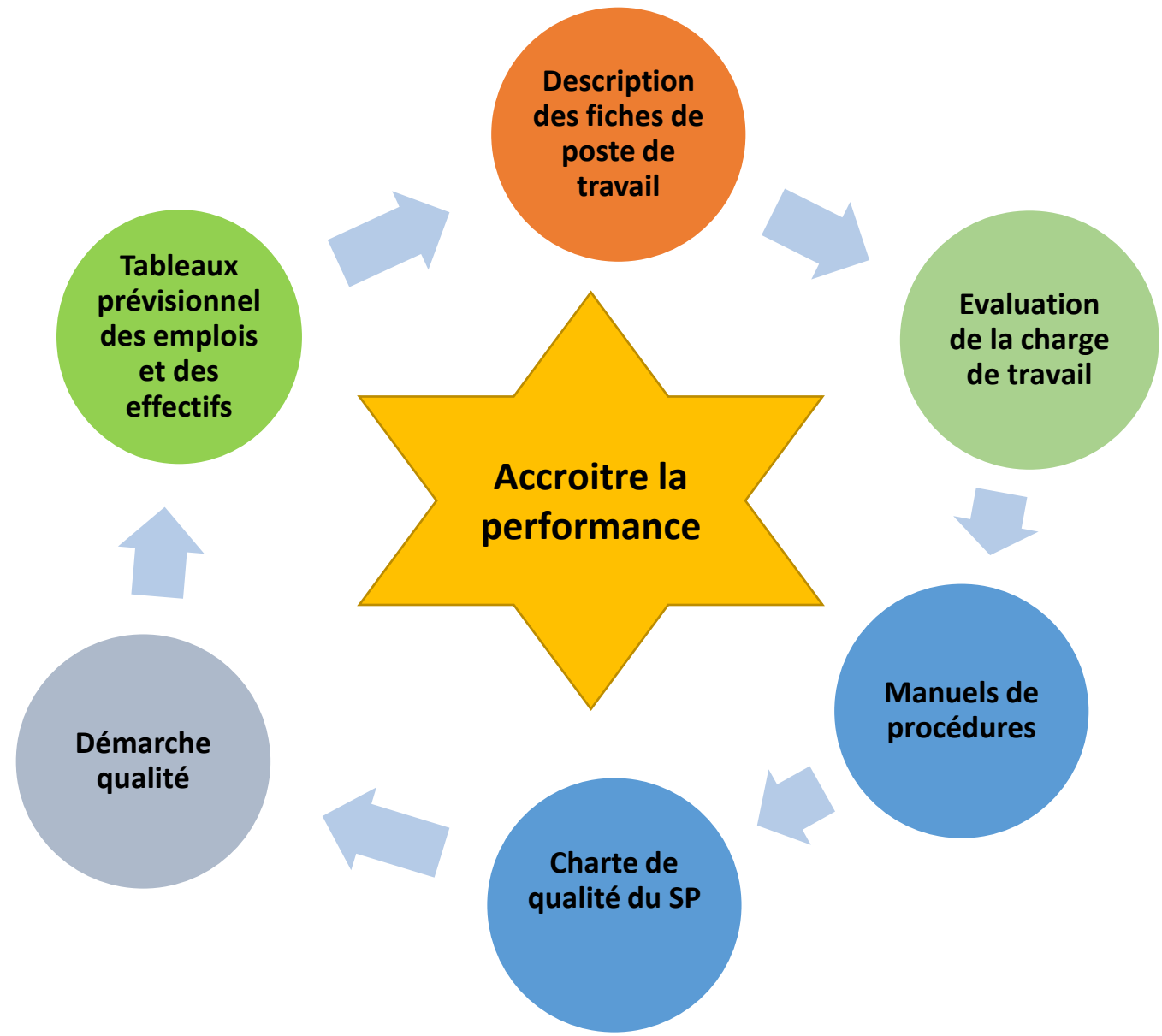
Performance

Exploit, un résultat ou une réussite remarquable obtenu dans un domaine particulier par une personne, une équipe, un groupe (décret portant modalités de la performance des structures publiques).

Performance individuelle: référence au rendement de l'agent à son poste de travail

Performance d'une structure: référence à son efficacité, son efficience, sa gouvernance et son impact

II- QUELQUES OUTILS D'AMELIORATION DE LA PRODUCTIVITE ET DE LA QUALITE



OBJECTIF

Guide adopté en 2018 par décret 2018-500/PRES/PM/MFPTPS avec pour objectif de définir un référentiel et un cadre méthodologique harmonisé d'identification et de description des postes de travail au sein de l'administration

BILAN

- Description des postes de travail par l'ensemble des ministères et des institutions à l'exception des ministères en charge de la santé et en charge de l'eau.
- Description des fiches de postes de travail des structures transversales (DRH, DGF, DMP, BCMP, DGESS, DCPM, DDII, Secrétariat etc.,) et de certains EPE
- Un guide d'évaluation de la charge de travail est en cours d'adoption en vu de déterminer le volume et l'effectif d'agents par poste de travail

OBJECTIF

- Déterminer le volume de travail (charge de travail) par poste de travail;
- Déterminer les effectifs par poste de travail.
- En cours d'adoption

BILAN

Aucun bilan disponible

OBJECTIF

- Le TPEE est un outil d'aide à la décision qui permet à moyen terme de déterminer quantitativement et qualitativement les emplois et les effectifs jugés nécessaires au bon fonctionnement des services

- Adopté en 2017 par décret 2017-0213/PRES/PM/MFPTPS

BILAN

Aucun ministère ni institution n'a élaboré son TPEE suivant le guide

OBJECTIF

- Le manuel de procédures est un outil d'organisation du travail, un instrument technique permettant d'améliorer la qualité du service public
- L'objectif du guide est d'accompagner les départements ministériels/institutions dans l'élaboration des manuels de procédures
- En cours d'adoption

BILAN

Aucun bilan disponible

OBJECTIF

- Instrument de promotion des valeurs de transparence, de professionnalisme et d'éthique
- Engage les structures investies de mission de service public à prendre toutes les mesures techniques et pratiques pour améliorer la qualité de leurs prestations.

BILAN

Non encore disponible

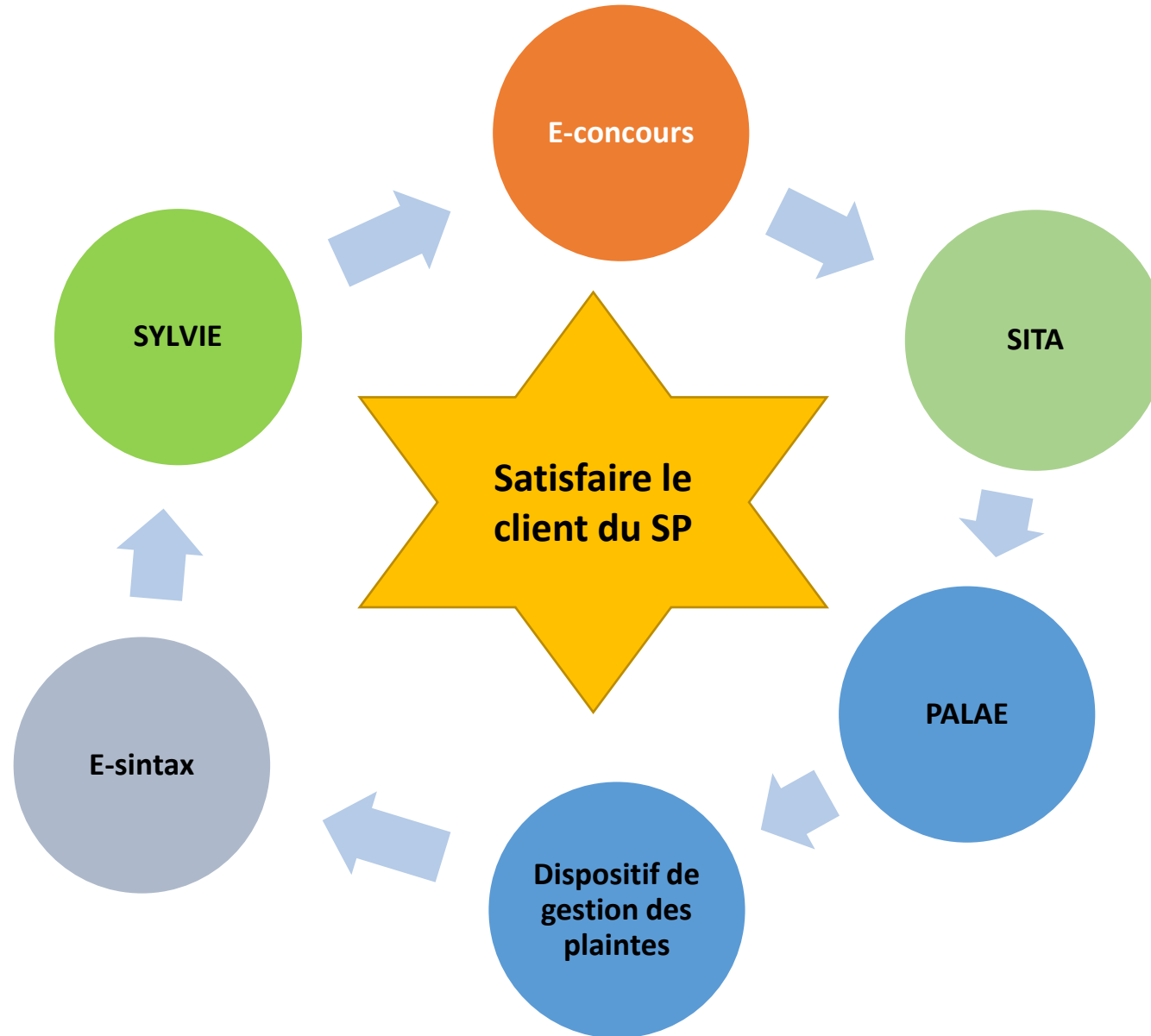
OBJECTIF

- L'objectif est d'expérimenter certaines normes de qualité (ISO 9001, Lean Kaizen, Cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques (CAF), etc.) dans les structures publiques
- Finalité:** Cconstruire une démarche qualité propre à l'administration publique burkinabè

BILAN

L'expérimentation est en cours au sein de trois (03) structures du ministère en charge de la fonction publique.

II.7- EXEMPLES DE DIGITALISATION DE SP



III- PRATIQUES DE L'AMÉLIORATION CONTINUE DES PERFORMANCES DU SP



Le RA précise le taux de réalisation des activités. Il est un instrument d'aide à la programmation de la prochaine période de référence

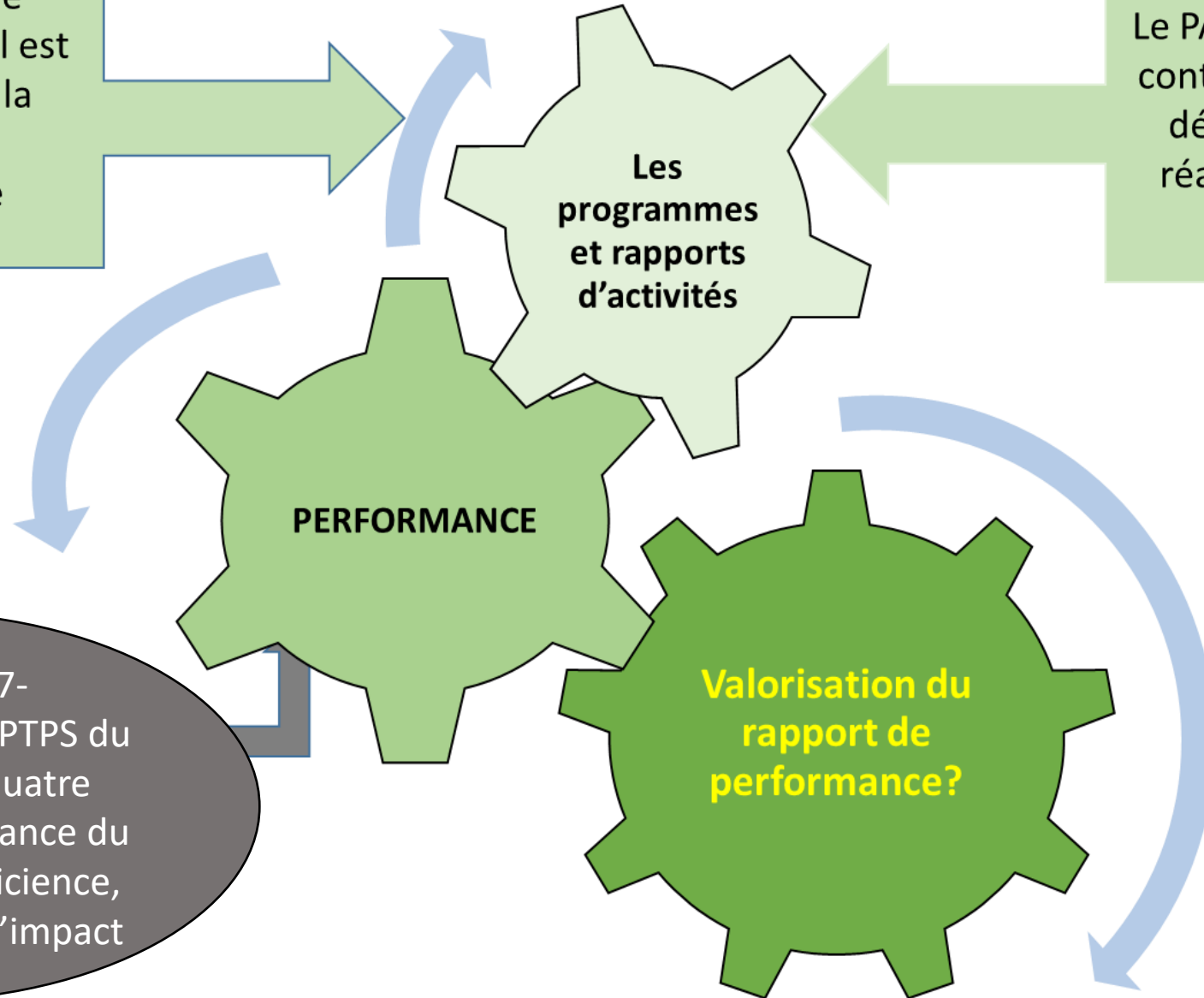
Le PA=calendrier des activités contenant des objectifs, des délais, des contraintes de réalisation et des résultats attendus

Les programmes et rapports d'activités

PERFORMANCE

Valorisation du rapport de performance?

Décret n°2017-0625/PRES/PM/MFPTPS du 18 juillet 2017 : quatre critères de performance du SP: l'efficacité, l'efficience, la gouvernance et l'impact





IV- MISE EN ŒUVRE DES OUTILS ET AMÉLIORATION DES PERFORMANCES



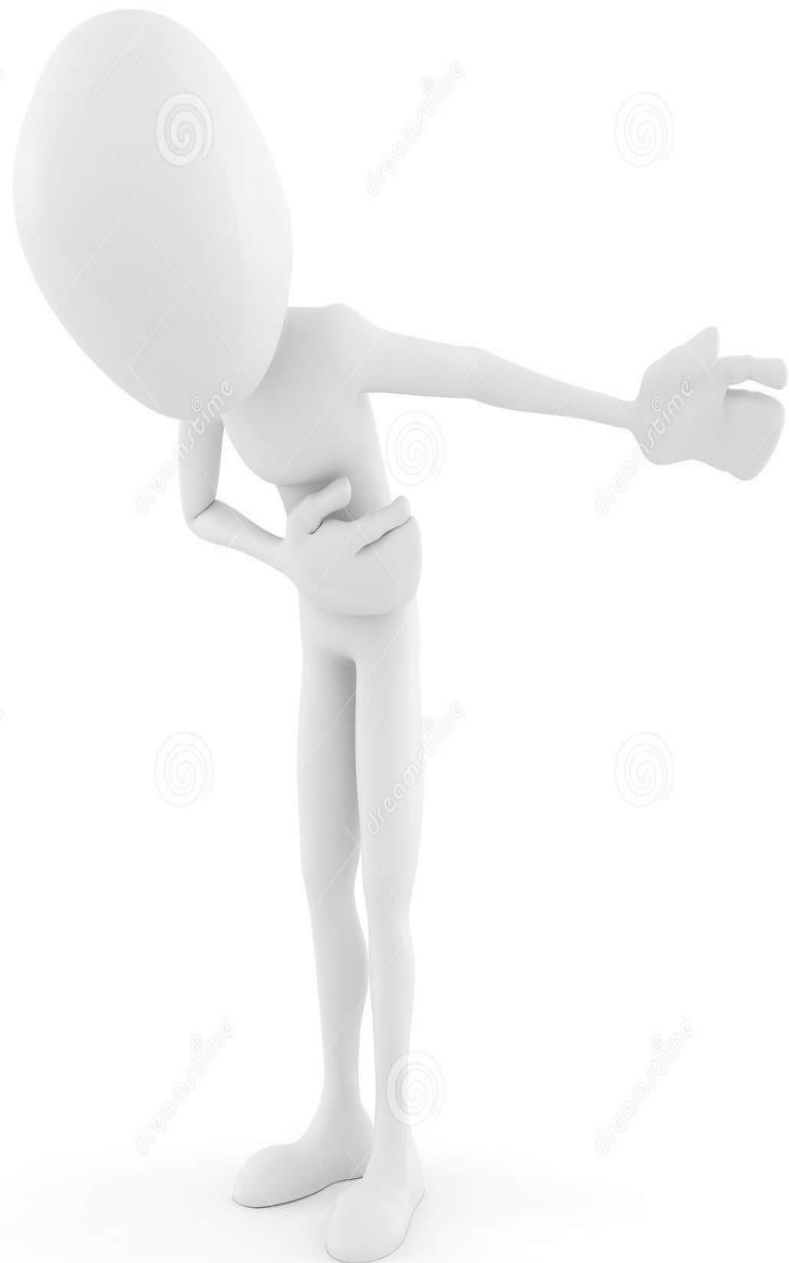
Vision de la SNMAP : « À l'horizon 2025, le Burkina Faso dispose d'une administration publique d'excellence soutenue par des valeurs républicaines et au service des usagers/clients ».

L'administration publique d'excellence implique une administration orientée vers les résultats, qui conjugue les moyens (humains de qualité, outils modernes, transformation numérique, environnement juridique adapté, etc.) en vue de la production de biens et services de qualité accessibles aux usagers/clients du point de vue financier que physique ou psychologique.

CONCLUSION

Notre administration publique s'est inscrite dans une dynamique d'amélioration continue de son système de management de la qualité, de ses processus et de ses services. D'où la nécessité de faire face :

- aux résultats de l'analyse des données ;
- aux modifications de son contexte ;
- aux modifications relatives aux risques identifiés;
- aux nouvelles opportunités.



Je vous remercie !