

Note / 20	Correcteur

Épreuve de

N° d'anonymat (4)
19

Feuille n° 1/2 (5)

1

NOTE
à l'attention du chef de service

5

Objet : l'amélioration de la performance et de la qualité de service dans l'administration.

Pièce-jointe : plan d'actions.

10

les évolutions économiques, sociales, environnementales et le défi du numérique poussent les administrations publiques à revoir leur mode de fonctionnement et de gouvernance.

15

Le projet de modernisation « Action Publique 2022 » initiée en 2017 poursuit un triple objectif : améliorer la qualité de service, offrir aux agents publics un environnement de travail modernisé et accompagner la baisse des dépenses publiques. L'enjeu est de taille car il s'agit de parvenir à améliorer le service rendu tout en maîtrisant les coûts.

20

La transformation en œuvre au sein des organismes publics place la performance au cœur de son action (1). Afin de lever les freins à la transformation, y associer les usagers comme les agents peut être un puissant levier.

25

I. la transformation en œuvre place la performance au cœur de son action

A. le plan de transformation est en œuvre au sein des organismes publics

30

Le rapport public relatif à la modernisation de l'état, qualité des services publics et indicateurs de mars 2019, mettait en exergue le retard de la France dans la réforme de l'état, comparativement aux autres pays européens.

(1) Indiquer la nature du concours.

(2) Précisez le niveau : CME - CM1 - CM2 - CTE - CT1 - CT2 - CT1/VE - CAT2 - BSAT - BSTAT.

(3) Pour les examens de langues, préciser : active, réserve, service détaché.

(4) Ne rien inscrire dans cette case.

(5) Le candidat porte au numérateur le numéro d'ordre de la feuille et au dénominateur le nombre total de documents constituant sa composition (ex. : 1/3 puis 2/3 et 3/3).

35 D'autre part la crise des Gilets Jaunes a débouché sur la tenue d'un Grand Débat national. Au cours de ce dernier 1,5 millions de citoyens français ont fait valoir des attentes très fortes vis-à-vis de l'administration publique : plus de simplicité, plus d'efficacité et plus de proximité.

Initié en 2017, le programme "Action Publique 2022" vise à rattrapper ce retard et à répondre aux attentes des citoyens.

40 Il s'agit d'une transformation en profondeur du fonctionnement interne de l'Etat afin de le rendre plus efficace. Notamment en redonnant des marges de manœuvre aux cadres et aux agents publics, en les responsabilisant dans leurs fonctions respectives.

45 La volonté politique est affichée notamment via les Comités interministériels de transformation publique (CITP) qui, réunis autour du Premier Ministre, dressent le bilan des actions engagées et lancent les nouvelles étapes.

B. la recherche de performance au cœur de la transformation.

50 La loi organique relative aux lois de finances (LOLF) du 1^{er} août 2001 a instauré une nouvelle architecture budgétaire de l'Etat. Déjà, la performance de l'action publique était au centre des débats.

55 Puis, la révision générale des politiques publiques (RGPP) initiée en 2007 a formulé des objectifs ambitieux, à la fois en termes de maîtrise de la dépense publique, qu'en termes d'amélioration de la qualité du service public.

60 Enfin, le programme "Action Publique 2022" vise à faire évoluer culturellement le service public. Afin de passer progressivement d'une culture administrative à une culture de résultat.

D'autre part, l'Etat a développé des indicateurs afin de mesurer la qualité des services rendus et son évolution.

65 Ainsi la recherche de performance est au cœur de la transformation publique. Néanmoins y faire adhérer les usagers et les agents publics sera indispensable la réussir.

II Associer les usagers et les agents publics est indispensable afin de lever les freins à la transformation

A. Associer les usagers à la transformation en cours

75 Les citoyens français sont attachés au principe du service public.

Or la démarche actuelle a pour principal objectif d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers afin d'aboutir à un service public plus proche, plus efficace, plus transparent.

80 Afin de tenir les engagements pris dans le cadre de la mise sociale des Billets Jaunes, les services de l'État rendent désormais compte de la qualité de leur service.

Par exemple, le site "Vox usagers" a été lancé ^{en 2018} pour permettre aux usagers de partager leurs expériences du service public.

85 Ainsi interroger l'usager sur sa perception de la qualité du service rendu est une manière de le placer au cœur de l'action publique. À partir d'une évaluation transparente et du recueil de données objectives, un dialogue direct est crée avec l'usager.

90 D'autre part rassurer les usagers qui craignent une dégradation du service, ou une perte de proximité, permettra d'améliorer la perception de la transformation en cours.

B. la nécessaire adhésion des agents publics

95 Les agents publics sont chargés, chacun à leur niveau, de mettre en œuvre et d'exécuter cette démarche de modernisation. Les évolutions successives apportées aux services publics ont toutefois pu être mal vécues par les agents. Ce qui peut être le déclencheur d'un réflexe de résistance au changement.

100 Le responsable de l'organisme a un rôle clé à jouer afin de donner du sens à la mission de service public et à sa nécessaire modernisation.

Un dialogue permanent avec les agents, la détermination d'objectifs concrets sont indispensables pour

105 s'assurer une entière adhésion des agents publics.

En définitive la réussite de la modernisation de l'État
passera par une implication de tous : agents publics comme usagers.

110 Cette transformation pourrait être l'occasion d'inclure, à l'instar
de nos alliés anglo-saxons, un volet sur les sciences comportementales
au sein de nos politiques publiques.

115

120

125

130

135

140

Note / 20	Correcteur
<div style="border-bottom: 1px solid black; width: 40px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 40px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 40px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 40px;"></div>	<div style="border-bottom: 1px solid black; width: 40px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 40px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 40px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 40px;"></div>

Épreuve de

N° d'anonymat (4)
19

Feuille n° 2 / 2 (5)

PIECE - SAINTE : PLAN D'ACTIONS

Le plan d'actions proposé vise à susciter la pleine adhésion du personnel qui sera chargé au quotidien de la mise en œuvre de cette réforme.

1. Informer le personnel.

Afin de s'assurer de la bonne diffusion de l'information et de la connaissance de la transformation en œuvre, il semble prioritaire d'informer le personnel via une séance d'information présentée par le chef d'organisme ou le chef de service.

2. Passer en conduite de projet.

La transversalité de la transformation fait apparaître judicieux la création d'un groupe de projet. Piloté par un chef de projet, ce groupe veillera à la bonne mise en œuvre de la réforme et rendra compte directement aux chefs d'organismes et de services.

3. Former le groupe de projet.

Afin que le groupe puisse être à même de remplir sa mission, il s'avérera nécessaire de le former. Participer à un cycle de formation du Campus de la transformation publique pourrait être pertinent.

4. Mettre en place une démarche qualité

En parallèle, mettre en œuvre une démarche qualité permettra de tendre vers une plus grande efficience. Le concept de gestion de la qualité est au cœur de l'action publique et est porteuse promise de l'efficience de service rendu au public.

(1) Indiquer la nature du concours.

(2) Précisez le niveau : CME - CM1 - CM2 - CTE - CT1 - CT2 - CT1/VE - CAT2 - BSAT - BSTAT.

(3) Pour les examens de langues, préciser : active, réserve, service détaché.

(4) Ne rien inscrire dans cette case.

(5) Le candidat porte au numérateur le numéro d'ordre de la feuille et au dénominateur le nombre total de documents constituant sa composition (ex. : 1/3 puis 2/3 et 3/3).

