

.....

.....

**INSTRUCTION N°001 /CAB /PM DU 27 MAI 1992  
relative à l'amélioration du fonctionnement des services  
publics.**

à

**MM. LE VICE PREMIER MINISTRE;  
MM. LE MINISTRE D'ETAT;  
MMES ET MM. LES MINISTRES ET  
SECRETAIRES D'ETAT**

L'instruction Générale n° 002 du 4 mai 1992 relative à organisation du travail gouvernemental charge le Premier Ministre, en sa qualité de Chef u Gouvernement, d'assurer l'impulsion, l'animation, la *coordination* et le contrôle de l'action gouvernementale.

Pour être efficace, l'exercice de ce travail doit être complété par un profond changement du fonctionnement des services publics en vue d'améliorer les relations de travail tout comme les modes de décision et de gestion au sein des Administrations relevant de l'Etat.

Ces nouvelles méthodes de gestion doivent désormais privilégier le respect de la société civile par une meilleure prise en compte de ses aspirations et, corrélativement, le respect de l'essence même de l'Administration pour permettre aux services publics de l'Etat d'assurer, dans les meilleures conditions d'équité et d'efficacité, les indispensables missions qui sont les leurs.

Chacun de vous doit être conscient et concerné par cet enjeu décisif car les services publics, par leur qualité, conditionnent de manière déterminante la compétitivité de notre appareil économique et occupent une place de choix dans vie quotidienne du citoyen.

C'est à cette fin que ai décidé de prescrire aux départements ministériels les orientations suivantes qui s'articulent autour des idées ci-après

- amélioration des prestations aux usagers des services publics ;
- la rénovation des méthodes de travail et le renforcement de la discipline;

- le devoir de concertation dans l'élaboration des décisions ;
- la nécessité d'une évaluation systématique des politiques publiques.

## **1°/- L'AMELIORATION DES PRESTATIONS AUX USAGERS DES SERVICES PUBLICS**

La modernisation de notre Administration appelle nécessairement une amélioration des relations avec les usagers, notamment par une meilleure définition des droits et des obligations de ces derniers. L'effort d'humanisation des relations entre les services publics et les usagers devra donc être poursuivi sans relâche. A cet effet, je vous demande d'inviter vos collaborateurs responsables des services placés sous votre autorité, contrôle ou tutelle à veiller en particulier, à la célérité, la rigueur, l'objectivité dans l'étude et le traitement des dossiers. J'insiste surtout sur l'obligation qu'il y a pour tous les services publics, d'abord, de répondre impérativement aux doléances dont les saisissent les usagers, quel qu'en soit la nature, ensuite de raccourcir les délais de traitement des affaires.

Par ailleurs, tel que prescrit le Chef de l'Etat, il convient de poursuivre et de développer l'information du public sur les missions des différents services **publics** de l'Etat, et de veiller faciliter l'accès et l'accueil des personnes âgées, des étrangers ou des personnes handicapées, par une assistance répondant à leurs besoins spécifiques. C'est dire que chaque département ministériel doit développer à cet effet, une stratégie d'amélioration et d'intensification de l'information du public, en relation avec les Services du Premier Ministre et le Ministère de la Communication.

L'un des axes de l'amélioration des relations entre les services publics et les usagers passe, sans doute, par une plus grande association des usagers à la réflexion sur le fonctionnement des services publics. En effet, l'utilisateur du service public ne doit plus se sentir obligé de choisir entre la passivité et la critique ; i doit désormais être considéré comme un partenaire essentiel qui, tenant compte des conditions réelles de travail dans les Administrations, contribue par ses propositions et suggestions à l'amélioration de leur fonctionnement. Je vous exhorte donc, chaque fois que cela peut être nécessaire, de favoriser de façon pragmatique des consultations sectoriels conduisant à la mise en place progressive d'un partenariat efficace entre l'Administration et la société civile.

J'insiste également sur l'obligation qu'il y a pour les services publics à rectifier avec diligence une erreur lorsqu'elle a été décelée. C'est dire qu'il n'est plus nécessaire que tous les conflits et malentendus entre les Administrations et les usagers soient toujours réglés par la voie contentieuse.

Sans préjudice du respect de la règle de droit à laquelle ils sont tenus, il revient par conséquent aux services publics de développer des procédures de conciliation, voire des mécanismes d'équité pour être toujours plus attentifs aux aspirations et aux doléances des usagers.

## II°/-LA RENOVATION DES METHODES DE TRAVAIL ET LE RENFORCEMENT DE LADISCIPLINE

L'instruction Générale précitée, relative à l'organisation du travail gouvernemental vous fait obligation de suivre les activités de tous les services relevant de votre compétence.

Pour atteindre cet objectif, vous devez veiller à renforcer la discipline et les principes hiérarchiques auprès des personnels placés sous votre autorité, ainsi qu'à la neutralité du service public pour éviter toute dérive ou tentation partisans. Vous devez également veiller à la mobilisation et à la participation active et, positive des agents publics, notamment en ce qui concerne l'exécution des missions qui incombent aux services publics. En effet par leurs qualifications, leurs motivations et leur capacité à la créativité, les ressources humaines sont les meilleurs gages **de** l'efficacité de nos services publics. Pour exiger une amélioration en profondeur du fonctionnement de ces services, je vous demande d'être attentifs aux aspirations des personnels placés sous votre autorité. Aussi, je vous invite en particulier

I- A mettre l'accent sur la valorisation des ressources humaines à travers une gestion plus prévisionnelle des emplois et de effectif, ceci pour favoriser la cohérence entre d'une part, l'évolution des missions, des métiers et des qualifications et, **d'autre part, les** décision que vous pourriez prendre en matière de formation, de mobilité ou de promotion de personnels placés sous votre autorité. Au moment où les **possibilités** de recrutement se raréfient dans les services publics en raison des contraintes de l'ajustement structurel, la politique de valorisation des ressources humaines pourra contribuer à une allocation plus optimale des personnels aux besoins des différents services publics, en fonction des priorités que le Gouvernement aura préalablement définies.

2- A favoriser autant que faire se peut, l'introduction de nouvelles technologies (informatique, bureautique, etc.) dans nos services, laquelle doit s'accompagner systématiquement d'une réflexion sur l'organisation, le contenu et la simplification des conditions de travail.

3- A favoriser l'investissement humain, non seulement à titre de mesure d'accompagnement de tout investissement physique nouveau, mais également à travers des actions de formation continue des agents, en vue de

l'adaptation de leurs qualifications aux évolutions des missions, des métiers et des technologies. A cet effet, il vous revient de rechercher :

- le développement des actions de formation continue dans la limite des moyens disponibles et des possibilités offertes par la coopération bilatérale ou multilatérale, en particulier dans les services publics où l'effort de formation accuse un net déficit
- la détermination dans chaque administration des priorités et des objectifs de la formation continue à partir ne étude sur l'évolution de missions et des métiers et de l'analyse des besoins exprimés par les personnels
- la prise en compte dans la gestion des affectations et des promotions des formations suivies
- l'introduction progressive et systématique de l'obligation de suivre des formations appropriées organisées pour les postes d'encadrement.

Parallèlement, e vous exhorte à encourager les actions de formation personnelle que pourraient initier les agents placés sous votre autorité.

4- A développer des centres de responsabilités dans les service publics relevant de votre compétence, pour rendre plus effective la politique de déconcentration administrative souhaitée par le Chef de l'Etat dans le but de rapprocher les usagers des centres de décision.

### **III- LE DEVOIR DE CONCERTATION DANS L'ALABORATION DES DECISIONS**

L'instruction Générale relative à l'organisation du travail à laquelle j'ai déjà fait référence plus haut, vous fait obligation, pour les textes importants, d'associer à leur élaboration les autres départements ministériels intéressés.

Dans le but de recueillir le maximum d'avis et d'enrichir vos décisions ou vos propositions de décisions que vous envisagez de prendre ou de soumettre à mon appréciation ou à celle de Monsieur le Président de la République, selon le cas, cette concertation gagnerait à associer des représentants de la société civile (techniciens et professionnels du secteur ou toute autre personnalité reconnue pour sa compétence) lorsqu'ils sont, d'une manière ou d'une autre, concernés par vos décisions.

Les correspondances transmettant vos propositions dans les Services du Premier Ministre, quelle qu'en soient la nature ou la forme, devront désormais, d'une part, faire état de telles concertation lorsqu'elles ont eu lieu

être assorties éventuellement des procès-verbaux ou comptes-rendus y afférents et, d'autre part, faire ressortir les points de divergence relevés entre les divers intervenants ou les arbitrages rendus par le Ministre initiateur, ainsi que les points éventuellement en suspens, ceux laissés à ma décision ou, le cas échéant celle du Président de la République.

Ainsi que le précise l'instruction Générale relative à l'organisation du travail gouvernemental, les Services du Premier Ministre ne peuvent, en aucun cas, se substituer aux Ministres compétents dans l'élaboration des décisions ou pour traiter entièrement une affaire. N'étant pas par conséquent des cellules d'études appelées à se substituer à vos services compétents, Il vous revient de leur faciliter la tâche, d'une part, en leur fournissant la documentation et toutes les précisions utiles à une saine décision et, d'autre part, en ne les saisissant que de dossiers qui sont prêts pour recevoir une décision.

#### **IV-LA NECESSITE D'UNE EVALUATION SYSTEMATIQUE DES POLITIQUES PUBLIQUE**

Le moment est venu d'entreprendre une réflexion d'ensemble sur l'évaluation des politiques dans les services publics. L'absence de système d'évaluation dissuade l'innovation, favorise peu l'adaptation et aboutit à un renchérissement sensible des actions car, des tâches nouvelles du service public, rendues nécessaires par l'évolution sociale, ne sont pas prises en charge par les Administrations alors quelles pourraient l'être au moindre coût si elles avaient été identifiées à temps.

L'évaluation dont il s'agit ici, doit être entendue comme un mécanisme ou un outil qui rend possible le contrôle opérationnel ces actions, programmes ou politiques amorcés par vos services. Elle devra s'intéresser particulièrement au choix **des** instruments d'intervention des services publics et permettre de discriminer dans le choix de ces instruments, Elle devra également apparaître comme un moyen d'accroître la responsabilité des personnes placés su votre autorité. Elle devra se faire aussi bien a priori qu'a posteriori et, de ce fait, s'impliquer tantôt aux décisions à prendre et, tantôt, à celles qui ont déjà été prises.

L'instauration par le Chef de l'Etat, en relation avec le peuple camerounais tout entier, d'un système de démocratie avancé commande aujourd'hui plus qu'hier une évolution systématique et périodique des actions des services publics à l'effet de permettre à ceux-ci de mieux s'adapter aux exigences de l'heure.

Par conséquent, je vous exhorte à évaluer, sans complaisance, l'efficacité de vos services grâce à l'emploi d'instruments de gestion modernes, adaptés aux Administrations publiques, ceci en vue de permettre une meilleure gestion interne et de faciliter le contrôle externe en lui offrant des repères objectifs.

A cet effet, je vous invite à réfléchir aux meilleures modalités d'une prise en charge réelle et permanente de la fonction d'évaluation dans vos administrations respectives.

Il va sans dire que les prescriptions contenues dans la présente Instruction ne pourront avoir leurs effets que si elles bénéficient de l'adhésion de tous. Aussi, je vous invite à veiller à son application scrupuleuse et à en assurer une large diffusion auprès des personnels et des services publics placés sous votre autorité./-

**YAOUNDE, LE 27 MAI 1992**

LE PREMIER  MINISTRE CHEF DE GOUVERNEMENT