

## Discours de S.E. M. Renato Brunetta

Ministre de l'Administration Publique et de l'Innovation, Italie

### Conférence Ministérielle MENA-OCDE 2009

Marrakech, 22-23 Novembre 2009

*Une gouvernance efficace garantissant une croissance économique soutenable et participative*

C'est pour moi un grand plaisir d'être aujourd'hui à Marrakech et je remercie le Gouvernement du Maroc et l'OCDE d'avoir organisé cet important événement et de nous avoir réservé un accueil aussi chaleureux.

La crise financière et économique globale, dont nous sommes en train de sortir, a prouvé que des réponses concertées et des stratégies communes sont absolument indispensables.

Cette crise d'ampleur inégalée a été affrontée, peut-être pour la première fois dans l'histoire, avec un esprit innovant qui a mis en question les fondements mêmes de la gouvernance mondiale, considérée comme l'ensemble des règles, des procédures et des conventions reconnues au niveau global.

Le Sommet du G8 de L'Aquila, le Sommet de Londres et enfin le G20 de Pittsburg ont montré que les erreurs de politique financière et les distorsions des marchés ne peuvent pas être maîtrisées en apportant quelques simples corrections.

C'est la stratégie globale qui doit être rediscutée afin de modifier profondément l'orientation d'une mondialisation qui a produit des bénéfices pour les pays riches mais qui a négligé les zones les plus pauvres de la planète, en augmentant les écarts et les injustices sociales.

À notre avis, un renouvellement radical de la stratégie visant à réaliser un développement réellement durable exige que les besoins prioritaires des citoyens, ainsi que la dimension sociale, soient au centre de l'action publique.

Le slogan « People first » a représenté un lien de continuité entre les différents sommets, jusqu'à Pittsburg, et il est destiné à caractériser aussi notre rendez-vous d'aujourd'hui et de demain, qui vise à examiner des stratégies et des propositions concrètes en vue de consolider ensemble le développement de nos pays et de nos régions.

Mettre les personnes au centre de la nouvelle gouvernance mondiale signifie non seulement activer toutes les politiques aptes à enrayer la perte d'emplois et à soutenir les entreprises, mais aussi à renforcer la capacité d'action des administrations publiques en termes de services aux citoyens et aux entreprises.

En ce moment, c'est justement sur ce pivot qu'il faut concentrer notre attention. Nos administrations publiques - qui sont nos atouts visibles et invisibles - doivent récupérer un taux de productivité significatif et engendrer ainsi la richesse.

L'objectif de l'efficacité et le rôle des administrations publiques sont donc un chemin de plus en plus obligé pour tout Pays qui veuille s'engager sérieusement à satisfaire les besoins et les nécessités de ses citoyens, en évaluant constamment leur degré de satisfaction.

L'informatisation et l'intégration des services informatifs de l'administration publique ne répondent donc pas à des exigences de modernisation tout court, mais elles doivent viser à

offrir à tous les citoyens, en particulier aux personnes désavantagées, des services plus rapides, efficaces et moins onéreux.

Dans le cadre de cette vision stratégique, la transparence représente le meilleur instrument pour assurer des comportements éthiques et pour prévenir la corruption dans le cadre de rapports plus intenses et moins bureaucratiques entre les secteurs publics et privés.

En Italie, un an et demi après l'avènement du nouveau Gouvernement, il y a une grande attention envers les initiatives de réforme de l'administration publique.

Ce résultat est dû au fait que la réforme a changé de façon radicale - et plus compréhensible pour nos citoyens - les paramètres de référence de l'administration publique. Les nouveaux mots d'ordre sont: méritocratie, résultats, évaluation, diligence, productivité, transparence, lutte contre l'absentéisme et la corruption, amélioration des services aux citoyens et aux ~ entreprises.

A titre d'exemple, je voudrais citer deux initiatives adoptées pour améliorer les relations entre l'administration publique et les citoyens: « Reti Amiche » (réseaux amis) et « Linea Amica » (ligne amie) qui, en l'espace d'un an, ont obtenu des résultats considérables.

Les « Reti Amiche » (réseaux amis) ont le but de multiplier les points de livraison des services publics en les mettant à disposition des citoyens par le biais des réseaux informatiques d'organisations privées: les centres commerciaux, les bureaux de la poste, les bureaux de tabac, les entreprises. Aujourd'hui, nous avons plus de cinquante-mille points de livraison supplémentaires grâce au recours aux réseaux privés.

La « Linea Amica » (ligne amie) a pour but de fournir aux citoyens une assistance directe et personnalisée pour résoudre les problèmes liés à l'administration publique. Grâce à un réseau qui relie toutes les administrations centrales et locales, « Linea Amica » répond immédiatement, ou dans les 24 heures, en rappelant le citoyen après que des experts de l'administration ont analysé son cas. Aujourd'hui, le réseau «Linea Amica» répond à plus de 200.000 requêtes par jour.

La réflexion sur l'importance d'une transformation radicale du mode opératoire de l'administration publique et la réaction positive de 70-80 pourcent des citoyens à la réforme ont renforcé notre conviction qu'il est nécessaire d'élargir nos horizons au-delà des frontières.

Nous sommes en fait de plus en plus convaincus qu'aucune réforme, aucune innovation, aucun accroissement durable ne peut se réaliser pleinement en l'absence d'un échange de connaissances, dans un esprit d'intégration et d'inclusion supranational.

C'est dans cet esprit que nous participons à cet événement aussi important, et nous avons l'intention d'initier une nouvelle phase de collaboration avec les Pays du Moyen Orient et de l'Afrique du Nord et ceux de l'OCDE, afin d'accroître la capacité de nos administrations publiques et de relever les nouveaux défis du développement.

La première initiative, issue de la conviction que le capital humain est un facteur crucial pour le succès de toute réforme, concerne la proposition de lancer un programme international de formation à distance pour partager et diffuser les meilleures pratiques de bonne administration et de e-Gouvernement, y compris les solutions applicatives.

Cette initiative vise à entamer une collaboration dans certains secteurs prioritaires, dans le but d'identifier ensemble - en tenant compte des exigences et des expériences de tous les participants - des programmes de e-learning susceptible d'accroître et d'harmoniser les

compétences et les connaissances de nos fonctionnaires publics. Ce projet est à notre avis crucial, en particulier dans la prospective d'un partenariat renouvelé entre les Pays européens et ceux de la Méditerranée e du Moyen Orient.

Nous avons eu l'occasion de discuter de cette initiative avec plusieurs Pays MENA au cours des dernières semaines, et notamment à Rome le 12 novembre, où nous avons obtenu un large consensus et recueilli de nombreuses idées. D'un commun accord, nous avons proposé de créer un Comité de Direction pour lancer concrètement ce projet.

Je voudrais saisir cette occasion pour remercier l'OCDE d'avoir soutenu le lancement de notre initiative et d'avoir accepté d'y participer à part entière; je souhaite également remercier tous les Pays qui ont déjà adhéré à notre initiative. En même temps, je voudrais inviter les autres Pays à participer à ce projet et j'espère qu'à partir de demain, avec la collaboration de tous les participants, nous pourrons rapidement lancer la phase opérationnelle du programme.

Pour notre part, nous sommes prêts à engager nos meilleures Universités et nos centres de recherche, notre École Supérieure de l'Administration Publique e d'autres structures publiques, tel que FORMEZ, CNIPA, SOGE!, CONSIP et l'Agence des Douanes, dont le haut niveau d'expérience spécifique est reconnu à l'échelle internationale.

Toutefois, afin de pouvoir concrètement identifier tous ensemble les priorités d'intervention et de préparer un «Catalogue» des meilleures pratiques adaptées aux exigences spécifiques de nos administrations publiques respectives, il va falloir intégrer ces réalités avec celles d'autres Pays.

Par conséquent, j'estime que le programme dont nous parlons devrait engendrer un processus d'interaction continue, un «forum permanent» susceptible de catalyser les énergies, les idées et les ressources humaines et financières.

Un forum qui ait la capacité de créer un réseau et d'encourager l'interaction des administrations publiques, des experts, des institutions académiques, des organisations internationales, des centres de formation internationale.

Un forum qui stimule le secteur public à adopter les initiatives les plus appropriées en vue d'améliorer la réponse publique aux exigences de nos citoyens.

Enfin, un forum qui soit en mesure d'élaborer des idées nouvelles, en tenant compte du fait que les possibilités de réforme de la gouvernance publique sont nombreuses et que la révolution technologique - également à travers l'Internet - offre aujourd'hui d'énormes opportunités d'innovation.

L'échange des meilleures pratiques est fondamental en vue du succès de cette collaboration internationale. Mais - je tiens à le souligner encore une fois au terme de ma brève intervention - dorénavant le citoyen doit être au cœur de notre action, il doit être notre point de repère essentiel et absolu, à la base de notre intention commune de réformer et de moderniser l'administration publique.

Merci.