

Usagers, services publics, consultants, fonctionnaires... La revue de presse internationale

Jean-Bernard Gallois

ROYAUME-UNI

“Doper la productivité du secteur public pourrait faire économiser des dizaines de milliards de livres par an”

Le chef de l'organisme indépendant de surveillance des dépenses publiques du Parlement (le National Audit Office) s'est adressé le 17 janvier aux députés britanniques en citant 5 domaines où le gouvernement pourrait améliorer l'optimisation des ressources : les grands projets d'infrastructure, la gestion d'actifs, les achats, la transformation numérique et la réduction de la fraude et des erreurs (5,5 milliards de livres sterling perdues chaque année). Une nouvelle approche de la gouvernance des mégaprojets est jugée nécessaire, en commençant par l'implication dès le départ d'un conseil de surveillance intergouvernemental.

À lire sur civildispatch.com

ÉTATS-UNIS

Le travail de McKinsey pour le gouvernement américain à son plus bas niveau depuis 2014

Les revenus du cabinet de consultants sont tombés à 55 millions de dollars en 2023 contre 71 millions de dollars l'année précédente, selon une base de données gouvernementale. Le pic se situait en 2018 avec 142 millions de dollars, quand la Food and Drug Administration était le plus gros client gouvernemental, avant le scandale de l'OxyContin, cet opioïde produit par Purdue, dont McKinsey était un conseil. Mais le cabinet est toujours un fournisseur privilégié des instances gouvernementales américaines et surtout, il a accru sa présence en sous-traitant de sociétés de technologies, comme IBM, qui travaillent pour le gouvernement.

À lire sur ft.com

CANADA

Le gouvernement veut mettre à jour le guide des valeurs du service public

Un nouveau rapport compilé par les ministres et chefs d'administration centrale propose de revoir les codes de conduite en tenant compte des médias sociaux et de l'intelligence artificielle et en insistant sur le *“renforcement de la valeur fondamentale du respect des personnes”*. Le premier code de valeur et d'éthique de la fonction publique canadien a été introduit en 2003, à la suite du rapport Tait de 1996, et été mis à jour en 2012. Face aux défis présentés dans l'article, le rapport décline 15 recommandations présentées en 5 catégories.

À lire sur Globalgovernmentforum.com

ÉTATS-UNIS

Comment la ville de Philadelphie a innové dans ses services aux usagers

L'article raconte comment la grande ville américaine de Pennsylvanie a multiplié les initiatives grâce à un fonds d'innovation, créé en 2012, qui fournit des subsides pour des projets internes conçus pour faciliter le fonctionnement des équipes municipales. Parmi les exemples décrits, un kit d'une trentaine de guides a ainsi été édité pour aider les 25 000 employés municipaux à mieux répondre aux besoins des usagers et à faire plus efficacement leur travail. Plus de 1 500 personnes ont été formées à collaborer différemment et à répandre l'esprit d'innovation au sein des équipes.

À lire sur Thephiladelphiacitizen.org

ROYAUME-UNI

Les changements sociétaux imposent aux fonctionnaires des rapports différents avec les usagers

Dix ans après “Le fonctionnaire du XXI^e siècle”, la recherche publiée par l’Institut d’études sur le gouvernement local, la chercheuse Catherine Mangan revient sur les compétences et comportements nécessaires de la part des personnels des administrations locales. Covid-19, changement climatique, austérité, changements de modes de vie... Plusieurs résultats clés émergent : les plus jeunes sont à l’aise avec la technologie et préfèrent le face-à-face avec les usagers, contrairement à leurs aînés ; les recrues récentes veulent faire la différence mais déplorent des structures bureaucratiques. Troisième point : les problèmes simples sont traités en libre-service avec l’émergence de l’intelligence artificielle et les fonctionnaires sont confrontés aux problèmes difficiles demandant du temps et l’implication de plusieurs organismes. La quatrième évolution est l’arrivée de tableaux de bord permettant d’accéder à une gamme de données en temps réel pour répondre au mieux aux demandes des usagers.

À lire sur [lgcplus.com](https://www.lgcplus.com)