



# Gestion Publique Réactive

Bureau de la Recherche - IGPDE

N° 54 - mai 2013



## Afrique du Sud : le Plan national de développement pour 2030

Seize ans après l'initiative « People first »<sup>1</sup> lancée par Nelson Mandela et visant à améliorer le service public, le gouvernement décide de la relancer via le Plan national de développement (PND) pour 2030.

Cette décision fait suite aux nombreuses critiques dénonçant, de manière récurrente, la mauvaise qualité de l'Administration. En réponse, le PND appelle à une meilleure gestion et coordination des institutions étatiques, s'appuyant sur des fonctionnaires compétents au service du bien public et capables de fournir, de manière continue, des prestations de qualité.

### Un service public peu en phase avec les citoyens

L'initiative « People first » prévoit que huit principes de prestation du service public soient mis en œuvre<sup>2</sup> pour accroître son efficacité, sa qualité, sa transparence et sa continuité. En réalité, seize ans après le discours de Nelson Mandela du 1er octobre 1997, tous les objectifs sont encore loin d'avoir été atteints. Le rejet populaire vis-à-vis de la fonction publique joue à cet égard le rôle de baromètre de la mise en application de « People first ».

Les critiques les plus fréquentes concernent la lourdeur de l'appareil administratif, nombre de Sud-Africains allant jusqu'à redouter le moment où « ils devront être confrontés aux services publics ». Toute démarche est perçue comme « chronophage<sup>3</sup> » et peu satisfaisante en termes de service rendu.

Si le service public est aujourd'hui jugé aussi peu performant, c'est dû en partie au lourd héritage laissé par la période de l'Apartheid, laquelle n'a officiellement pris fin qu'en 1991. En effet, les populations noires occupaient peu de postes à responsabilités et étaient insuffisamment formées. Aujourd'hui, cette carence représente un des problèmes majeurs du service public.

### Vers un service public répondant à la fois aux attentes des citoyens et aux besoins du pays...

Le président Jacob Zuma a affirmé le 15 mars 2013 : « Si les citoyens continuent à reprocher la médiocre qualité du service, cela signifie que nous n'en avons pas pour notre argent<sup>4</sup> ». Bien que le gouvernement reconnaisse ainsi le chemin restant à parcourir, il rappelle aussi que des améliorations sont intervenues. C'est ce que souligne Phumla Williams, directrice générale du Service de l'information et de la communication du

<sup>1</sup> «Batho Pele » en sotho du Nord, une des langues officielles de l'Afrique du Sud..

<sup>2</sup> <http://www.etu.org.za/toolbox/docs/govern/bathopele.html>

<sup>3</sup> [http://www.info.gov.za/blogs/2013/publicservice\\_130403.html](http://www.info.gov.za/blogs/2013/publicservice_130403.html)

<sup>4</sup> <http://m.timeslive.co.za/politics/?articleId=84314743>

gouvernement (GCIS), dans son discours du 3 avril 2013. Elle invite à faire la différence entre une perception du service public négative et la réalité des faits, décalage qui s'explique par deux facteurs principaux : d'une part un problème d'accès à l'information, en particulier dans les provinces, d'autre part la méconnaissance par les citoyens de ce qu'ils sont en droit d'attendre du service public.

Au-delà de la réponse aux attentes populaires, Trevor Manuel, ministre et membre du Cabinet de la Présidence en charge de la planification nationale (National Planning), a voulu rappeler l'importance de se doter d'un service public performant pour accompagner le développement du pays. Il a affirmé : « Si nous ne réglons pas le service public [...] rien ne fonctionnera [et] nous échouons en tant que nation<sup>5</sup> ».

### **...accessible, neutre et plus cohérent**

Améliorer la qualité du service public est une chose mais assurer sa présence effective en est une autre. Toujours selon la vision qui guide la mise en œuvre du PND, le chef du gouvernement de la province de l'État-Libre insiste sur l'accessibilité, mais aussi sur la neutralité, du service public : « Dans cet exercice à venir, nous allons porter une attention particulière afin de s'assurer que tous les résidents, indépendamment de leur statut social, aient un accès facile à l'information sur les services gouvernementaux et soient en mesure d'accéder aux ressources et opportunités disponibles<sup>6</sup> ».

De son côté, le gouvernement de Pretoria annonce que le PND a pour objectif de construire un État efficace grâce à un système uniforme d'administration publique mais que, contrairement aux idées reçues, il ne vise pas une centralisation de l'Administration publique.

### **...et à l'éthique renforcée**

Le « People first » doit aussi s'incarner dans un changement de mentalité des agents publics, afin qu'ils se sentent investis d'une mission, celle du Service Public, ce qui réduirait les risques de dérive et de corruption.

Désormais, comme l'a récemment expliqué Lindivi Sisulu, ministre des services publics et de l'Administration, « Les normes et standards doivent servir de référence aux dirigeants et aux personnels de l'Administration publique, ainsi qu'à harmoniser les procédures importantes ».

Afin de faire évoluer les comportements, tous les nouveaux fonctionnaires devront obligatoirement suivre une formation initiale pour s'assurer qu'ils comprennent bien les spécificités et les valeurs qui caractérisent un service public de qualité. « Nous voulons faire en sorte que tous les fonctionnaires incarnent les valeurs de « Batho Pele » (« People First » en langue sotho du nord) a répété Phumla Williams.

**Antoine Sevestre**

---

<sup>5</sup> [http://www.info.gov.za/blogs/2013/publicservice\\_130403.html](http://www.info.gov.za/blogs/2013/publicservice_130403.html)

<sup>6</sup> <http://www.citypress.co.za/politics/full-speech-free-state-premier-ace-magashules-state-of-the-province-address/>